

**PELAKSANAAN TUGAS MEDIA CENTER DALAM MENERIMA DAN
MENANGGAPI PENGADUAN PUBLIK**

(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

AZMI AZIZ AL MUZIS

145030100111041



Dosen Pembimbing:

Dr. Tjahjanulin Domai, MS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

MOTTO

“Manusia yang beruntung adalah manusia yang berproses. Proses untuk menjadi manusia yang lebih baik, dan lebih baik lagi”

(Azmi Aziz, 2018)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi
Pengaduan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota
Surabaya)

Disusun oleh : Azmi Aziz Al Muzis

NIM : 145030100111041

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 23 Maret 2018

Komisi Pembimbing



Dr. Tjahjanulin Domai, MS

NIP. 19531222 198010 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini yang berjudul “Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003), (Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Maret 2018



Azmi Aziz Al Muzis

NIM. 145030100111041

TANDA PENGESAHAN

Telah ditetapkan didepan Majelis Penguji pada Kamis, 3 Mei 2018 pukul 12.00 WIB di ruangan ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Disusun oleh : Azmi Aziz Al Muzis

NIM : 145030100111041

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Dan dinyatakan **LULUS**

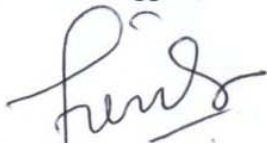
Majelis Penguji

Ketua,



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota,



Firda Hidayati, S.Sos, MPA, DPA
NIP. 19711013 200003 2 001

Anggota,



Erlita Cahvasari, S.AP., M.AP
NIP. 2011078607242001

RINGKASAN

Azmi Aziz Al Muzis, 2018, **PELAKSANAAN TUGAS MEDIA CENTER DALAM MENERIMA DAN MENANGGAPI PENGADUAN PUBLIK (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)** Dr. Tjahjanulin Domai, MS

Berkaitan dengan penambahan penduduk dan tuntutan publik terhadap pelayanan yang prima semakin meningkat. Maka Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 28 November 2011, memprakarsai layanan wadah pengaduan publik atau bisa disebut dengan Media Center. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan memiliki 3 fokus penelitian, yaitu (1) Mekanisme dari pelaksanaan tugas Media Center, (2) Pencapaian dan Hasil dari Pelaksanaan tugas Media Center, dan (3) Manfaat dari pelaksanaan tugas Media Center. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan adalah analisa data deskriptif, dengan melalui proses data *collection*, data *condensation*, data *display*, dan *conclusion*. Mekanisme Program Media Center yaitu Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke personel Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Program Media Center memberi hasil dan pencapaian yaitu suara masyarakat lebih tersalurkan dan membawa manfaat bagi pembenahan kota serta program Media Center juga menerima apresiasi dari warga. Kemudian terdapat manfaat dari pelaksanaan program Media Center yang dapat dibagi menjadi dua manfaat. Manfaat jangka pendek yang berupa program Media Center memberikan solusi, dan menuntaskan keluhan masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi. Manfaat jangka menengah-panjang yaitu dengan adanya program Media Center ini, dapat menjadi edukasi bagi masyarakat bahwa tidak semua tanggung jawab ada pada pemerintah tetapi masyarakat juga ikut andil didalamnya. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi berupa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program Media Center ialah Sumber Daya Manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, komunikasi dan kerjasama antara pihak yang terlibat. Sedangkan faktor penghambatnya adalah informasi yang tidak sampai kepada masyarakat, pengelolaan hasil informasi dan data yang memakan waktu, serta pengolahan data dari pihak yang terlibat belum optimal.

Kata Kunci: Media Center, Pengaduan Publik.

SUMMARY

Azmi Aziz Al Muzis, 2018, **THE IMPLEMENTATION OF MEDIA CENTER TASK IN RECEIVING AND RESPONDING PUBLIC COMPLAINTS (Study on Department of communication and Informatics Surabaya City)** Dr. Tjahjanulin Domai, MS

With regard to population and the demands of the public against the Prime Ministry. Then the Government city of Surabaya on November 28, 2011, initiated a public complaint services or container can be called with the Media Center. This research is qualitative research and has 3 focus research, namely (1) the mechanism of implementation of the Media Center program, (2) Achievement and the results of the implementation of the task of the Media Center, and (3) the benefits from the implementation of the task of the Media Center. The source of the data in this study i.e., primary data and secondary data. Data analysis data analysis was descriptive, with through the process of data collection, data condensation, data display, and conclusion. The mechanism of the Program Media Center yaitu Keluhan citizens who received direct operator sent to Ministry team personnel Complaints/public complaints that are on related service. Then, the answers from the team must be given to the Rapporteur accordingly the deadline in the standard Operational procedures (SOP). The Media Center program outcomes and achievement that is the voice of the community more tersalurkan and bring benefits to the city as well as a revamping of the program Media Center also received appreciation from citizens. Then there are the benefits of the Media Center program execution can be divided into two main benefits. Short-term benefits in the form of the Media Center program provides complete solutions, and complaints about the issue at hand. The benefits of the medium-length that is by having this Media Center program, can be educational for the public that not all of the onus is on the Government but society also participate in it. Whereas the factors which affect the form of factor endowments and a barrier. Supporting factors in the implementation of the program Media Center is a competent human resources, adequate facilities and infrastructure, communications and cooperation between the parties involved. While the factor penghambatnya is information that is not up to the public, the management of information and data that results take time, as well as the processing of data of the parties involved has not been optimal.

Keywords: Media Center, Public Complaints.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)”**, Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Andy Fefta Wijaya, Drs., MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku Komisi Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta kesabarannya untuk terus memberikan saran yang membangun agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Orang tua tercinta, Ayahanda Muzammil dan Ibunda Istianah Mustajabah yang selalu memberikan dukungan moril maupun materiil serta memanjatkan doa yang tiada henti dalam keadaan suka dan duka untuk kesuksesan putranya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan serta seluruh Staff dan

Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan.

6. Sahabat seperjuangan yang tak hentinya memberikan semangat dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Rizal Pahlevi, Alfathansyah Widianoro, Moch Irul Andy, Yusuf Dheo Rivaldy, Hedinar Khairunnisya, Achmad Fahrurrozi, Qonita, Nawayudha.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan bantuan secara teknis maupun non-teknis dalam penulisan skripsi. Fauzi Ripda, Angga Wicaksono, Hendrawan, Irfan Efendi.
8. Saudara dan Saudari mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik 2014 yang selalu memberikan inspirasi bagi penulis.
9. Seluruh pihak yang ada dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya khususnya Kepala Sie Pengelolaan Informasi Publik Ibu Novi Setiowati, staff Sie Pengelolaan Informasi Publik Ulfatur Roiha, Operator Media Center, Bapak Baihaqi Ma'ruf, Ibu Rini Edrin Hendarti, Tita Ekawati. Yang telah memberikan izin untuk meneliti program Media Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
10. Serta semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha memberikan hasil yang terbaik, tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis memohon maaf apabila ada salah kata dan tidak berkenan di hati, karena

itu datang dari penulis dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 21 Maret 2018

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR DIAGRAM.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB I	
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
 BAB II	
KAJIAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	14
1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	15
3. Fungsi-fungsi Administrasi Publik.....	16
B. Pelayanan Publik.....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	24
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	27
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
5. Dimensi Pelayanan Publik.....	32

C. Electronic Government.....	33
1. Pengertian Electronic Government.....	33
2. Manfaat Electronic Government.....	35
3. Jenis-jenis Electronic Government.....	38
4. Prinsip Pelaksanaan dan Pengembangan Electronic Government.....	42
D. Program.....	44
1. Pengertian Program.....	44
2. Unsur-unsur Implementasi Program.....	45
3. Konsep Implementasi Program.....	47
E. Sistem Informasi Manajemen.....	49
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	49
2. Model Sistem Informasi Manajemen.....	50
3. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen.....	52
4. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen.....	53
5. Manfaat Sistem Informasi Manajemen.....	54

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	56
B. Fokus Penelitian.....	57
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	59
D. Jenis Data.....	60
E. Sumber Data.....	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Instrument Penelitian.....	63
H. Analisis Data.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	68
1. Sejarah Berdirinya Kota Surabaya.....	68
2. Visi dan Misi Kota Surabaya.....	69
3. Kondisi Geografis Kota Surabaya.....	70
4. Jumlah Penduduk Kota Surabaya.....	71
5. Lambang Kota Surabaya.....	72
B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika.....	73
1. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika.....	73
2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	74
3. Tujuan dan sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika.....	75
4. Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika.....	76
5. Tugas, Pokok, dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	77

6. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	83
C. Penyajian Data	
1. Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika.....	84
a. Mekanisme Pelaksanaan Tugas Media Center.....	84
b. Pencapaian dan Hasil dari Pelaksanaan Tugas Media Center.....	91
c. Manfaat dari Pelaksanaan Tugas Media Center.....	100
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.....	103
a. Faktor Pendukung Internal.....	104
b. Faktor Pendukung Eksternal.....	106
c. Faktor Penghambat Internal.....	108
d. Faktor Penghambat Eksternal.....	109
D. Analisis Data	
1. Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika.....	112
a. Mekanisme Pelaksanaan tugas Media Center.....	112
b. Pencapaian dan Hasil dari Pelaksanaan Tugas Media Center.....	114
c. Manfaat dari Pelaksanaan Program Media Center.....	115
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.....	117
a. Faktor Pendukung Internal.....	117
b. Faktor pendukung eksternal.....	120
c. Faktor penghambat internal.....	121
d. Faktor penghambat eksternal.....	121
BAB V	
PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128

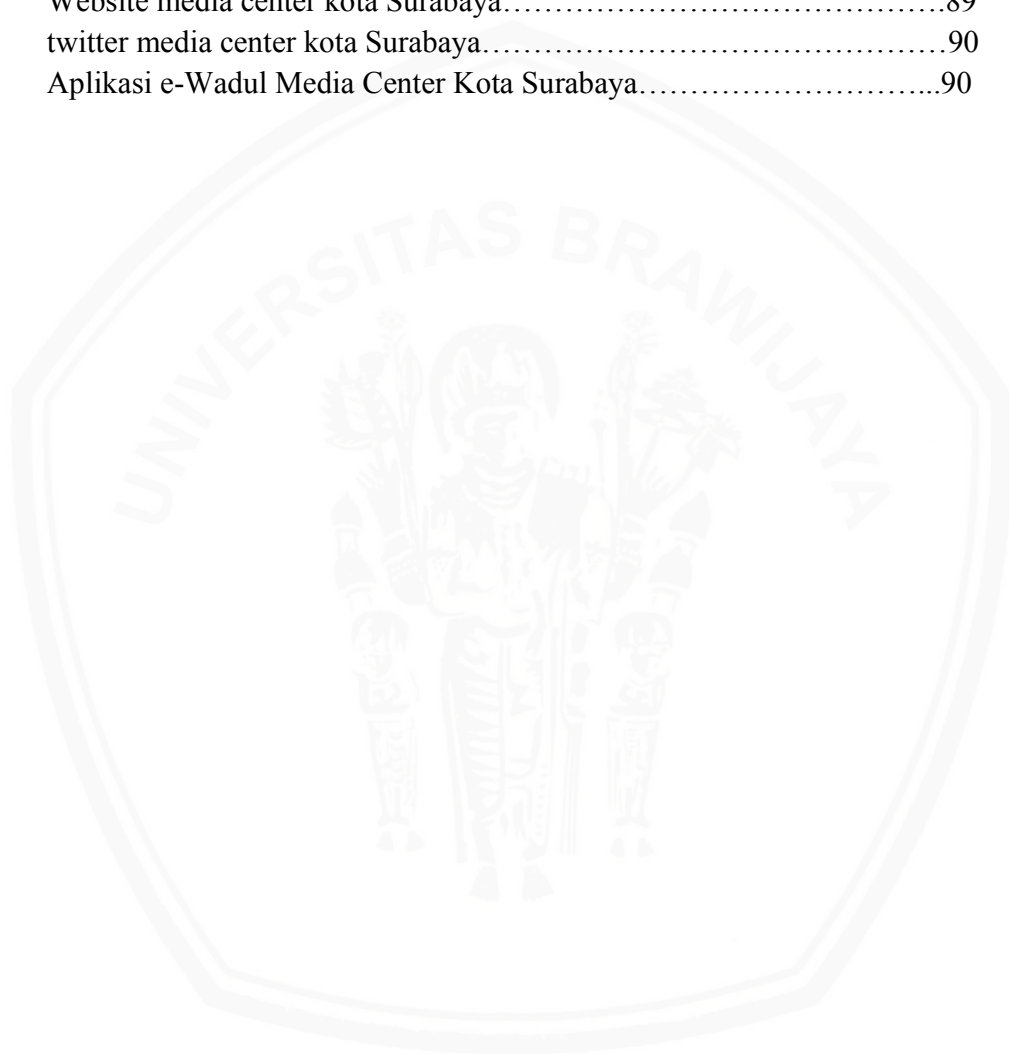
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Tujuan dan Sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika.....	75
2.	Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika.....	77
3.	Rekapitulasi Data Keluhan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2018.....	95



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model Sistem Informasi Manajemen.....	51
2.	Komponen Analisis Data: Model Interaktif.....	65
3.	Lambang Kota Surabaya.....	72
4.	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya.....	83
5.	Website media center kota Surabaya.....	89
6.	twitter media center kota Surabaya.....	90
7.	Aplikasi e-Wadul Media Center Kota Surabaya.....	90



DAFTAR GRAFIK

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Penduduk Kota Surabaya.....	71



DAFTAR DIAGRAM

No.	Judul	Halaman
1.	Wadah Keluhan masyarakat bulan Januari Tahun 2018.....	96
2.	Peringkat Lima Besar SKPD terbanyak mendapat keluhan.....	97
3.	Jenis keluhan masyarakat yang diterima oleh Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Izin Penelitian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
- Lampiran II *Liflet* Resmi Media Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
- Lampiran III Dokumentasi Peneliti



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi Publik memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya pelayanan publik guna untuk mewujudkan tujuan Negara yang termasuk didalamnya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Perkembangan teknologi memberikan manfaat yang besar dan warna baru dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan menawarkan berbagai kemudahan dalam proses pelaksanaannya.

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan teknologi semakin meningkat terbukti dengan adanya kebijakan-kebijakan pemerintah yang memanfaatkan berbagai teknologi sebagai pendukung dalam penerapannya. Perkembangan teknologi memang tidak dapat dipungkiri akan terlibat juga dalam beberapa aspek kehidupan seperti pemerintahan, dunia bisnis, sampai masyarakat juga mengenal adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat. Begitupun juga dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang mempengaruhi hampir di semua kalangan masyarakat, bangsa, dan Negara.

Perkembangan teknologi semakin pesat khususnya pada bidang bisnis maupun ekonomi, terbukti dengan adanya alat-alat canggih seperti *smartphone* atau telepon genggam yang dalam satu dekade terakhir sangat signifikan perkembangan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan *smartphone* tersebut. Tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga dapat berfungsi sebagai alat penunjuk arah dengan adanya *map*, sistem yang bisa menentukan letak posisi atau *Global Positioning System* (GPS), dan kompas didalamnya serta aplikasi-aplikasi pendukung lainnya yang mempermudah pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tidak hanya itu,

adanya surat elektronik (*Email*) dan adanya website telah mampu meningkatkan kinerja sektor bisnis dimana di era globalisasi kebutuhan akan komunikasi yang cepat dan ketersediaan data untuk proses transaksi yang kompleks menurut dunia bisnis untuk selalu memanfaatkan teknologi informasi agar pekerjaan menjadi mudah, efektif, dan efisien. Dalam segala aspek bisnis, dari sekedar menampilkan informasi mengenai visi misi perusahaan (*web presence*) hingga proses transaksi belanja online (*online shopping*).

Di bidang pemerintahan, teknologi banyak dimanfaatkan dalam kebijakan pemerintah ataupun pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, penerapan teknologi informasi dilakukan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah dikenal sebagai istilah *E-Government* atau *Electronic Government*. World Bank dalam Suaedi (2010:91) menjelaskan bahwa, dimana *E-Government* lebih kepada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pada pemerintah. Menurut Richardus (2004: xi) Teknologi informasi yang berkembang saat ini, bertujuan untuk pengembangan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Hal tersebut terkait dengan pengolahan data informasi mengenai pelaksanaan kegiatan pemerintah atau kebijakan pemerintah. Hasil pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru yang mereka istilahkan sebagai *Electronic Government* (*e-Government*). Sedangkan menurut OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) dalam Suaedi (2010:91) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dengan menggunakan internet, sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.

Salah satu dari contoh implementasi kebijakan *E-Government* adalah Media Center yang merupakan layanan terpadu dari pemerintah untuk masyarakat. Media Center adalah Pusat Informasi dan Komunikasi Publik yang menjadi tempat untuk mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer, alat komunikasi, dan koneksi internet. Sesuai dengan UUD 1945 pasal 28F yang berbunyi “*Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia*”. Media center juga dapat menjadi jembatan penghubung informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan perangkat kerjanya, serta komunikasi dan informasi antar masyarakat, maupun interaksi antara masyarakat dengan pemerintah.

Media Center tidak terlepas dari pelayanan publik karena pada hakikatnya, media center difungsikan untuk memaksimalkan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2006) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terlihat pada suatu produk secara fisik. Kemudian menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dalam Bab 1 Pasal 1 No.6 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terkait dengan informasi elektronik di Indonesia, dijelaskan dalam UU No. 11 Tahun 2011 tentang informasi dan transaksi elektronik pada pasal 1 dinyatakan bahwa Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Kemudian pada pasal 6 dinyatakan bahwa Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.

Pelaksanaan sistem *e-Government* di Indonesia mulai diterapkan di beberapa daerah yang didasari oleh beberapa peraturan yaitu: UU No. 32 Tahun 2004, UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP No.82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, KEPPRES No. 9 Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia, INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, INPRES No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

Lebih lanjut, penerapan *E-Government* menjadi lebih terkendali dengan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurut Kadir dalam Taufiq (2013:58) Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Kemudian, Taufiq (2013) juga menjabarkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem informasi

berbasis komputer yang digunakan oleh manajemen untuk memproses data dan memberikan informasi yang berkualitas. Dengan adanya Sistem ini maka penerapan *E-Government* di Indonesia menjadi terkontrol dan dapat dikelola dengan baik. Tanpa adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM), pelaksanaan *E-Government* menjadi kurang maksimal. Maka dari itu pengelolaan SIM yang baik juga akan berdampak pada implementasi kebijakan *E-Government* seperti salah satunya adalah Media Center.

Berdasarkan dasar hukum dan dasar kajian tersebut, serta dengan adanya instruksi presiden ini sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dan juga banyaknya tuntutan masyarakat atas pelayanan publik maka setiap pemerintah daerah mulai menerapkan sistem *E-Government* ini sebagai alat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih praktis, efektif, dan efisien. Sebagai aksi tindak lanjut dari dasar hukum dan instruksi presiden tersebut, maka pemerintah daerah bertanggung jawab untuk melaksanakan sistem *E-Government* dalam otonomi daerah.

Sejalan dengan hal itu, pemerintah Kota Surabaya sedang menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan pelayanan publik. Kota Surabaya adalah salah satu pemerintah daerah yang sedang mewujudkan sistem *E-Government* yang terpadu, letak Kota Surabaya yang sangat strategis berada hampir di tengah wilayah Indonesia dan tepat di selatan Asia menjadikannya sebagai salah satu destinasi penting bagi kegiatan perdagangan di Asia Tenggara. Sebagai kota metropolitan, Surabaya menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Sebagai salah satu pusat perdagangan, Surabaya tidak hanya menjadi pusat perdagangan bagi wilayah Jawa Timur, namun juga memfasilitasi wilayah-wilayah di Jawa Tengah, Kalimantan, dan kawasan Indonesia Timur. Surabaya dan kawasan sekitarnya merupakan kawasan yang paling pesat pembangunan ekonominya di Jawa

Timur dan salah satu yang paling maju di Indonesia. Selain itu, Surabaya juga merupakan salah satu kota terpenting dalam menopang perekonomian Indonesia.

Dengan tingginya tingkat peluang investasi serta pembangunan ekonomi di Kota Surabaya, maka penambahan penduduk dan tuntutan publik terhadap pelayanan yang prima semakin meningkat. Maka pemerintah daerah sebagai pusat administrasi juga harus menyediakan sistem pelayanan yang memadai. Pelayanan publik yang prima dinilai menjadi suatu hal yang harus tersedia di kota metropolitan seperti Kota Surabaya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 28 November 2011, memprakarsai wadah pengaduan publik atau bisa disebut dengan Media Center. Dalam RENSTRA Dinkominfo tahun kota Surabaya 2010-2015, Media Center adalah sebuah kegiatan atau sebuah sarana yang digunakan untuk menjalankan program Peningkatan Mengintensifkan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Media Center ini dikelola oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) yang termasuk dalam badan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Terdapat pernyataan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika, “Keterbukaan dan transparansi merupakan unsur penting dalam mewujudkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Menyadari hal itu, Pemkot Surabaya membentuk media center sebagai wadah menampung keluhan dan aspirasi publik. Media center digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran pada proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemkot Surabaya. Kini, pintu komunikasi antara publik dengan Pemkot dibuka selebar-lebarnya. (<http://www.surabaya.go.id/berita/3892-media-center-wadah> dikutip pada tanggal 25 Januari 2018 pukul 18.00).

Pemkot juga menyediakan banyak cara untuk menyampaikan keluhan, namun tetap ditangani satu pintu. Wadah pengaduan publik ini dapat diakses melalui telepon (031-5456290), toll free – bebas pulsa (08001404122), faks (031-5463435), dan SMS/MMS (081230257000). Disamping itu bisa pula via website www.surabaya.go.id, facebook [sapawarga kota Surabaya](https://www.facebook.com/sapawarga.kota.surabaya), [twitter@SapawargaSby](https://twitter.com/SapawargaSby), email mediacenter@surabaya.go.id, serta portal sapawarga.surabaya.go.id. Warga juga bisa datang langsung ke kantor media center, di Jl. Jimerto 6-8 Surabaya.

Hal itu sesuai dengan implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2, yang berbunyi: " (1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. (2) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana". Selain itu, Media Center Pemerintah Kota Surabaya juga sesuai dengan Pasal 13 ayat (1) Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi "Penyelenggara pelayanan publik wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain: telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pesan elektronik (*email*), dan kotak pengaduan."

Layanan Media Center ini dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan tentang apa yang terjadi di lingkungan mereka. Seperti banjir, jalan yang berlubang, saluran air yang mampet, lampu jalan raya yang mati, listrik padam, putusnya kabel telepon, dan lain-lain. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, kehadiran Media Center tersebut belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, keluhan yang masuk pada tahun 2014 hanya sebanyak 4.298 dari

total penduduk Kota Surabaya yang berjumlah 2.909.257 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa, hanya 0,14 persen masyarakat Kota Surabaya yang telah menyampaikan keluhannya melalui Media Center tersebut. Padahal, pemerintah Kota Surabaya melalui Media Center berupaya menanggapi semua pengaduan masyarakat agar semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) bekerja sesuai mestinya. Maka dari itu bila ditinjau dari data diatas, perlu adanya tindakan ataupun tinjauan lebih lanjut mengenai tugas dari Media Center apakah sudah berjalan dengan optimal atau belum. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pada Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis penerapan Pelaksanaan Program Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.

2. Mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Mengembangkan pengetahuan tentang *Electronic Government* dan perannya dalam Administrasi Publik.
 - b. Mengembangkan pemahaman tentang Pelaksanaan Tugas Media Center untuk Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai bahan referensi bagi masyarakat, peminat kajian *E-Government*, serta peran sertanya dalam pelayanan publik.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam inovasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik.

E. Sistematika Penelitian

Merupakan gambaran umum tentang konsep pemikiran peneliti untuk menjelaskan permasalahan-permasalahan secara lebih sistematis. Berikut adalah sistematika penelitiannya:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini merupakan pendahuluan dari proses penelitian yang berisi tentang pertama, latar belakang yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian serta yang akan menjadi fokus penelitian. Ketiga, tujuan penelitian yang dimana berisikan tentang hal-hal yang telah

dicapai. Keempat, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Kelima, sistematika penelitian yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

Bab II: Kajian Pustaka

Pada bab ini menguraikan landasan teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep yang dapat mendapat dan berhubungan dengan topik penulisan skripsi sebagai landasan untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep dalam bab ini merupakan kutipan dari berbagai ahli.

Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian, dimana bab ini membahas tentang langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian dapat diperoleh ketika mengambil data yang termuat dalam jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian keabsahan data, dan analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta penyajian data dari hasil analisis yang telah ditetapkan sebelumnya yang sesuai dengan metode yang digunakan.

Bab V : Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan yang berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberikan saran atau rekomendasi terhadap masalah yang dihadapi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler & Plano dalam Pasolong (2012:55), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menambahkan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur “public affairs” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Kemudian Marshall, Gladys dan Koenig dalam Pasolong (2012) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah didalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Lalu Pfiffner dan Presthus (1960) mendefinisikan administrasi publik adalah (1) meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik; (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah; (3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Selanjutnya Waldo dalam Pasolong (2012:56) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Henry dalam Pasolong (2012:64) berpendapat bahwa ruang lingkup administrasi publik dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain: (1) Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi, dan perilaku birokrasi; (2) Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu

manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia; (3) Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi. Kemudian Nigro dalam Pasolong (2012) mengemukakan bahwa “para pejabat administrasi tidak hanya harus membuat keputusan yang lebih banyak, tetapi juga memecahkan masalah yang harus mereka atasi atau diharapkan dapat diatasinya dalam mempratikkan kebijakan mereka juga banyak mengalami kesulitan bahkan kadang-kadang begitu sulit. Selanjutnya, Keban dalam Pasolong (2012) juga mengatakan bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi: (1) Kebijakan, (2) Organisasi, (3) Manajemen, (4) Moral dan Etika, (5) Lingkungan, (6) Akuntabilitas.

3. Fungsi – Fungsi Administrasi Publik

Darmadi (2009) dalam bukunya menjelaskan bahwa ketika memperbincangkan masalah *focus* dan *locus* dari administrasi, tumbuh keyakinan bahwa ada prinsip prinsip administrasi yang berlaku secara universal yakni tujuh prinsip POSDCoRB yang sebagaimana diajukan oleh Luther/Gullick dan Urwick. POSDCoRB adalah satu akronim yang dikembangkan Gullick untuk menggambarkan aktivitas manajer pada umumnya ditemui pada semua organisasi. POSDCoRB adalah singkatan dari *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (penstafan), *Directing* (pengarahan), *Coordinating* (koordinasi), *Reporting* (pelaporan), dan *Budgeting* (penganggaran). POSDCoRB berkehendak untuk mengubah prinsip prinsip dari teori administrasi menjadi praktek administrasi. Perhatian utamanya adalah bagaimana organisasi seharusnya distrukturkan, dan apakah peranan dari eksekutifnya.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah kegiatan kegiatan berkenaan dengan penyusunan garis-garis besar yang memuat apa yng harus dikerjakan dan metoda-metoda untuk melaksanakan dalam rangka

mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya perencanaan adalah penetapan sasaran-sasaran dan pengembangan alternatif terpilih untuk tindakan mendatang guna mencapai sasaran-sasaran ini. Perencanaan melibatkan suatu prosedur sistematis guna mengurangi banyaknya alternatif yang mungkin tersedia untuk sesuatu kegiatan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian perencanaan terkadang tidak hanya penentuan sasaran, tetapi juga mengungkapkan aturan sekuensial (berurutan) yang mengarahkan, mengoordinasikan, dan menetapkan standar pengendalian. Pengendalian adalah satu alat yang dipergunakan untuk menjamin bahwa aktivitas-aktivitas dilakukan sesuai rencana.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengertian pengorganisasian adalah aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penyusunan struktur yang dirancang untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Secara khusus, pengorganisasian merupakan suatu proses mengorganisasikan orang-orang untuk melakukan misi utama mereka. Dalam Administrasi Publik, organisasi dan personalia merupakan dua faktor pokok, yang siap untuk melakukan modifikasi dan perubahan. Pengorganisasian seharusnya menghasilkan satu organisasi efektif. Efektivitas organisasi dapat diukur dengan wilayah tanggung jawab, penerapan, prinsip-prinsip hirarki, peranan lini dan staf, serta koordinasi.

c. *Staffing* (Penyediaan Staf)

Adalah pengarahan dan pelatihan sekelompok orang untuk mengerjakan sesuatu tugas, dan memelihara kondisi kerja yang menyenangkan. Berbagai pemikiran telah dilakukan sejak tahun 1970an untuk menanggapi cepatnya kemajuan teknologi dan pemuasan diri sebagai instrument produktivitas. program pengembangan staf harus diorientasikan pada pekerjaan. Metode-metode yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan staf adalah:

- 1) Latihan jabatan;
- 2) Pengalaman dipimpin dan penugasan khusus;
- 3) Konsperensi, seminar, klinik, dan pertemuan;
- 4) Kelompok diskusi khusus, permainan peranan, permainan insidenkritis, simulasi, dan latian kelompok;
- 5) Satuan tugas atau kelompok kerja penelitian;
- 6) Pengembangan diri, seperti kursus privat, program baca, dan keanggotaan kelompok professional.

d. *Directing* (Pengarahan)

Meskipun struktur dan bangun yang menetapkan pembagian tugas bagi setiap individu di dalam sesuatu organisasi telah ada, tidak dengan sendirinya organisasi dapat bekerja. Tetapi harus ada pembuatan keputusan-keputusan dan menyatukan mereka dalam aturan bersifat khusus dan umum yang dilakukan melalui instruksi-instruksi. Kegiatan-kegiatan ini dinamakan pengarahan. Menurut Kazmier, fungsi pengarahan melibatkan pembimbingan dan supervisi terhadap usaha-usaha bawahan dalam rangka pencapaian sasaran organisasi. Melalui penelitian motivasi, kepemimpinan, komunikasi, dan pengembangan personil, ilmu-ilmu perilaku telah memberikan kontribusi amat berharga dalam memahami fungsi pengarahan. Bertolak belakang dengan asumsi manusia ekonomi menurut pandangan klasik yang memercayai bahwa jumpah upah merupakan satu satunya faktor penentu dari produktivitas pekerja, penemuan penemuan terakhir menentukan keanekaragaman motof-motif yang melatarbelakangi perilaku, yang menghasilkan model-model motivasi yang lebih kompleks tetapi lebih realistik.

e. *Coordinating* (Pengoordinasian)

Menurut Gullick, pengoordinasian dimaksudkan untuk mempertalikan berbagai bagian pekerjaan dalam suatu organisasi. Menurut Kazmier dalam Darmadi (2009) bahwa koordinasi tujuan manajemen, bukan sebagai fungsi manajemen. Karena itu, keberhasilan koordinasi merupakan hasil dari efektivitas pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan.

Salah satu alasan pincangnya koordinasi antara dua bagian unit kerja, terjadi karena tujuan, kebijakan, prosedur, dan metode mereka tidak konsisten dengan struktur organisasi. Dalam keadaan demikian, kepincangan koordinasi dapat dilacak pada kealfaan atau kegagalan untuk menyelenggarakan fungsi perencanaan. Apabila suatu kepincangan koordinasi berhasil dideteksi, suatu tindakan tepat yang perlu dilakukan adalah dengan mengidentifikasi fungsi manajemen yang membutuhkan perbaikan, sebelum usaha-usaha menyelenggarakan koordinasi dijalankan. Masalah dalam organisasi, pada hakikatnya adalah kegagalan dalam melaksanakan salah satu dari fungsi manajemen.

f. *Reporting* (Pelaporan)

Fungsi pelaporan berkaitan dengan pemberian informasi kepada manajer, sehingga yang bersangkutan dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan kerja. Dengan cara ini, manajer dan bawahannya menjamin dirinya terinformasi, baik melalui pemeliharaan catatan, penelitian, dan inspeksi. Arti penting dari pelaporan, terlihat jika dihubungkan dengan fungsi pengawasan. Pengawasan yang benar tidak harus dijalankan setelah sesuatu kegiatan selesai. Artinya, kalau ada kegiatan membuat jalan, pengawasan itu dilakukan setelah terselesaikannya proyek jalan itu. Apabila yang diinginkan adalah kualitas kegiatan, pengawasan itu mesti diselenggarakan selama kegiatan berjalan. Sarana yang paling bermakna untuk pengawasan kualitas ini adalah pelaporan. Dengan pelaporan yang benar dan diterjemahkan secara tepat, pimpinan mempunyai gambaran mengenai keadaan sesuatu kegiatan yang telah dijalankan.

g. *Budgeting* (Penganggaran)

Fungsi penganggaran oleh Gullick dimaksudkan sebagai pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akuntansi. Urusan keuangan dalam bidang pemerintahan diarahkan pada

pelaksanaan kebijakan dan program. Anggaran Negara, seperti tertuang pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tingkat I dan Tingkat II, adalah:

- 1) Satu pernyataan adalah fiskal yang menggambarkan pendapatan dan pengeluaran dari seluruh unit pemerintah.
- 2) Satu mekanisme untuk pengawasan, kepemimpinan, perencanaan, dan evaluasi terhadap aktivitas-aktivitas setiap unit pemerintah.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2006) menjelaskan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terliat pada suatu produk secara fisik. Dalam Sinambela (2006:5) juga dijelaskan bahwa Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih dalam Susilohadi (2006:2) menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan

agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Lebih lanjut Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dalam Bab 1 Pasal 1 No.6 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian diatas peneliti berpendapat secara ringkas bahwa pelayanan publik adalah upaya pemerintah (Negara) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bentuk serta sebuah upaya terwujudnya kesejahteraan.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus mempunyai dasar prinsip agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa secara teoretis, tujuan pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik yang disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terdiri sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2006:6) menjelaskan, Jika dihubungkan dengan Administrasi Publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam Sinambela (2006) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sinambela (2006:7) melanjutkan, Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) dalam Sinambela (2006:7) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- 1) Ketiadaan komitmen dari manajemen;
- 2) Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
- 3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
- 4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
- 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
- 6) Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
- 7) Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
- 8) Ketidacukupan sumber daya dan dana;
- 9) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
- 10) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
- 11) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
- 12) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan

yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sinambela (2006:8) melanjutkan, Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Aparatur pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN.

Variabel yang dimaksud adalah:

- 1) Pemerintahan yang bertugas melayani;
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public;
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- 5) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat;
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapapun pelanggannya.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam mengetahui kepuasan pelanggan, dapat didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47) dimensi kualitas pelayanan publik dikembangkan sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsivness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

C. Electronic Government

1. Pengertian Electronic Government

Memasuki abad 21 ini, globalisasi dan teknologi telah mempengaruhi beragam kegiatan dalam masyarakat, mulai dari organisasi nirlaba, organisasi politik, swasta maupun pemerintahan. Dampak teknologi menjadi sangat penting dalam institusi pemerintah, seperti yang dikenal dengan *E-Government*, dimana pemerintah berupaya untuk memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat secara lebih mudah, cepat, murah dan efisien. Pengaruh *E-Government* telah menjadi virus dalam institusi pemerintahan, sehingga hampir semua bentuk pemerintah, baik dinegara maju maupun dinegara berkembang berupaya untuk mengembangkan layanan dalam bentuk *E-Government*. Menurut OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) dalam Suaedi (2010:91) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dengan menggunakan internet, sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik. Sementara UNDP (*United Nations Development Programme*) dikutip oleh Suaedi (2010:91) berpendapat bahwa, *E-Government* adalah sebuah aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah menjanjikan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pemerintahan serta menjalin hubungan dengan masyarakat. Hal senada juga diungkapkan oleh World Bank dalam Suaedi (2010:91), dimana *E-Government* lebih kepada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan efiseinsi, efektivitas, *transparency*, dan akuntabilitas pada pemerintah.

Mendasarkan definisi tersebut sangatlah jelas bahwa *E-Government* merupakan sebuah perkakas teknologi yang sebenarnya dapat digunakan membantu dalam memperlancar layanan kepada publik. Hal ini juga diperkuat oleh Stiedel dalam Suaedi (2010:91), dimana *E-Government* lebih didefinisikan sebagai pemberi informasi kepada masyarakat, barang dan jasa dengan menggunakan teknologi. Seiring dengan pandangan tersebut, juga diungkapkan oleh Jain dalam Suaedi (2010), dimana *E-Government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk merubah atau memperbaiki fungsi pemerintah.

Mendasarkan konstruksi definisi tersebut, maka sangatlah jelas seperti yang diungkapkan Yu-che dan Perry dalam Suaedi (2010) bahwa *E-Government* merupakan garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain, dan organisasi sektor ketiga. Hal yang lebih spesifik diungkapkan oleh Stiedel yang dikutip oleh Suaedi (2010:91), dimana tantangan Negara dan pemerintah lokal adalah dengan mempromosikan pelayanan yang didapatkan dan kesadaran masyarakat akan *E-Government*. Upaya ini lebih terkesan kepada memungkinkan kepada mempertahankan strategi perwakilan pemerintah daripada pemenuhan terhadap usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan diluar (Chen dan Perry: 2003).

2. Manfaat Electronic Government

Dilihat dari pertimbangan manajemen, pelaksanaan *E-Government* dalam organisasi publik akan memperbaiki manajemen pemerintah. Menurut Cook dalam Suaedi (2010:92) bahwa manfaat utama *E-Government* bagi manajemen publik, diantaranya adalah untuk meningkatkan efisiensi, perbaikan komunikasi internal, menyediakan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan, dan memenuhi permintaan dan harapan-harapan warganegara.

Menurut Suaedi (2010) selain manajemen, banyak studi dilakukan yang menunjukkan perhatian pada kebijakan perkembangan *E-Government*. Studi terkini ditujukan pada tiga perhatian utama yaitu: akuntabilitas, keadilan dan kebebasan. *Pertama*, akuntabilitas dalam pelayanan pelanggan telah menjadi satu komponen kebijakan dari perubahan manajemen publik akhir-akhir ini (Bale & Dale, 1998). *E-Government* akan menunjukkan kebutuhan dan penilaian akuntabilitas melalui peningkatan akses terhadap program dan pelayanan pemerintah, peningkatan komunikasi terhadap pegawai-pegawai pemerintahan, dan meningkatkan partisipasi warganegara dalam proses pembuatan keputusan politik. *Kedua*, adanya kesenjangan dalam penerimaan akses computer dan internet. Hal ini menjadi masalah serius jika beberapa anggota masyarakat tidak siap menerima pelayanan yang disediakan oleh *E-Government*. Selain itu, perbedaan dalam penggunaan pola dan menerima kepuasan serta perbedaan-perbedaan interpersonal. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan capur tangan pemerintah dengan penyediaan dana tambahan bagi perkembangan sektor teknologi informasi, menciptakan akses teknologi lokal dan pusat-pusat distribusi, serta memberikan pelajaran pada masyarakat tentang kerugian jika tidak menggunakan teknologi informasi. *Ketiga*, masalah kebebasan dan keamanan. Hal ini berkaitan dengan kebebasan onternet secara umum dan dalam pemerintahan, permasalahan ini menjadi penting karena berhubungan dengan keberadaan data-data personal.

Negara-negara maju berpendapat bahwa implementasi *E-Government* yang tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu Negara, termasuk amsyarakat dunia secara umum. Berikut beberapa manfaat diterapkannya *E-Government* bagi suatu Negara menurut Indrajit (2002:5) yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain mitra pemerintahan dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Sementara dalam Hardiansyah (2011) akan diterangkan lebih lanjut mengenai manfaat *E-Government* secara garis besar yang memiliki banyak keuntungan antara lain:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi internet.
- b. Dengan menggunakan teknologi *online*, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas, dan proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
- c. Database dan proses terintegrasi, akurasi data akan lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain.
- d. Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara *online*.

3. Jenis-Jenis Pelayanan pada Electronic Government

Indrajit (2004) menyebutkan bahwa implementasi ada beragam tipe pelayanan yang ditawarkan pemerintah dengan mengusung konsep *E-Government*. salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis dari pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek Kompleksitas, yaitu aspek yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *E-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.

- b. Aspek Manfaat, yaitu aspek aspek yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek tersebut maka jenis-jenis pelayanan *E-Government* dapat dibagi menjadi 3 kelas utama (Indrajit 2004:47) yaitu:

- a. Publish

Jenis ini merupakan imlementasi *E-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komuniasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah computer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi lain yang terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing melalui link yang ada terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh implementasi *E-Government* didalam kelas ini adalah dimana masyarakat dapat melihat dan mengunduh berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang diterapkan oleh lembaga-lembaga legislatif(DPR), eksekutif (Presiden dan kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung).

- b. Interact

Berbeda dengan kelas publish yang sifatnya pasif, pada kelas interact adalah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang bisa digunakan: *pertama*, adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi yang secara spesifik (pada kelas publish, user hanya dapat mengikuti link saja). *Kedua*, pemerintah menyediakan kanal dimana

masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan baik secara langsung (seperti *chatting*, *teleconference*, *web-tv*, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah konsep telemedicine dimana pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui web-tv.

c. Transact

Pada fase transact terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindung dengan baik. Contoh aplikasinya adalah aplikasi e-procurement, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

Selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dilakukan sebagai panduan evolusi gradual dari sebuah inisiatif *E-Government*. Dalam arti kata Departemen, divisi, atau unit-unit tertentu dapat secara perlahan-lahan mengembangkan program *E-Government*-nya dari yang paling sederhana sampai yang paling canggih. Klasifikasi yang sama dapat pula dipergunakan untuk melakukan manajemen portopolio sebagai aplikasi E-Government di sebuah unit. Maksudnya adalah bahwa berdasarkan tingkat resiko, manfaat, kompleksitas pembiayaan, dan kebutuhan sumber daya, pemerintah dapat menyeleksi proyek-proyek E-Government mana saja yang harus dilakukan dan mana yang harus ditunda pelaksanaannya.

4. Prinsip pelaksanaan dan pengembangan E-Government

Dalam penerapan *Electronic Government* perlu diperhatikan juga prinsip-prinsip *electronic government* agar pelaksanaannya memberikan manfaat secara optimal. Indrajit (2002:11) menjelaskan bahwa, ada empat prinsip *E-Government* yaitu:

- a. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas.
- b. Bangunlah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tapi sektor swasta dan non komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya.
- c. Berikan penghargaan pada inovasi, dan berikan ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *E-Government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana sebuah bangsa dan Negara sedang melakukan eksperimen dengannya. Adalah merupakan suatu hal yang normal apabila dari sedemikian banyak program dan portofolio *E-Government* di suatu sisi ditemukan keberhasilan sementara di lain pihak kerap dijumpai kegagalan atau di satu pihak terlihat banyak sekali pihak yang mendukung sementara di pihak lain yang menentang juga tidak sedikit.
- d. Tekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus

menjadi jalur alternative mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien.

Lebih lanjut dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) dalam Habibullah (2010) menyebutkan setidaknya ada tujuh aspek esensial dalam pengembangan E-Government yang meliputi:

- a. Manajemen dan organisasi, menyangkut suatu unit organisasi dalam pemerintahan yang memiliki kewenangan dan kompetensi yang diperlukan untuk mendisain dan mengolah *E-Government*.
- b. Penggunaan teknologi, menyangkut tentang investasi penting untuk membuat jaringan infrastruktur, sistem komputer dan sumber daya manusia untuk mendukung *E-Government* dan juga perangkat lunak yang akan digunakan.
- c. Operasi internal, menyangkut aplikasi-aplikasi untuk operasi internal yang sesuai kebutuhan dan kejelasan operasi manajerial. Operasi internal ini sebenarnya memegang kunci pokok dalam kinerja *E-Government* secara keseluruhan. Hal ini karena biaya, waktu, dan orang akan sangat sangat mempengaruhi kinerja *E-Government* setelah tercipta.
- d. Pelayanan dan transaksi, adalah pemberian pelayanan dan penerimaan hak atas layanan yang dilakukan secara elektronik.
- e. Partisipasi dan komunikasi masyarakat, adalah apakah aplikasi dapat diamati dan digunakan oleh masyarakat (*government to community*).
- f. Komunikasi pemerintah dengan pemerintah, adalah aplikasi *E-Government* dapat berhubungan antar pemerintah (*government to government*) dalam pertukaran informasi.
- g. Isu kebijakan, adalah apakah *E-Government* dapat menempatkan privasi masyarakat, menjamin keamanan diri pengguna informasi, dan penentuan besar biaya dari setiap transaksi.

D. Program

1. Pengertian Program

Program menurut Setiyawan (2016) adalah kumpulan dari kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mengarahkan kepada suatu tujuan tertentu dan dapat dinilai tingkat keberhasilan pencapaian kegiatan dalam bentuk program tersebut. Sedangkan Manila (1996: 43) berpendapat bahwa, ada beberapa aspek yang harus dimuat di dalam suatu program antara lain :

- a. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
- b. Adanya kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diambil dalam mencapai tujuan itu.
- c. Adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
- d. Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
- e. Adanya strategi dalam pelaksanaan.

Lalu United Nations dalam Zauhar, (1993: 1) bahwa suatu program dapat terlaksana dengan baik apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tujuan yang dirumuskan jelas.
- b. Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan.
- c. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program secara selektif.
- d. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan hasil dari program tersebut
- e. Hubungan dengan kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri.
- f. Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

Dari kutipan-kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa program adalah sebuah rencana terstruktur yang memiliki target dan sarana yang jelas dalam mendapatkan suatu hasil dari tujuan program tersebut.

2. Unsur-unsur Implementasi Program

Tachjan (2006) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan atau program yang harus ada yaitu :

- a. Unsur Pelaksana

Unsur pelaksana adalah implementator kebijakan yang dikemukakan oleh Tachjan (2006:28) adalah sebagai berikut “pelaksana kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis, serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.”

b. Program yang dilaksanakan

Suatu kebijakan pihak tidak mempunyai arti penting tanpa tindakan nyata yang dilakukan dengan program, kegiatan, atau proyek. Tachjan (2006:31) mengungkapkan program merupakan :

“suatu program dapat didefinisikan sebagai rencana komprehensif yang mencakup penggunaan masa depan sumber daya yang berbeda dalam pola terintegrasi dan membentuk urutan tindakan yang diperlukan dan jadwal waktu untuk setiap kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang dinyatakan. Tatanan dari sebuah program dapat mencakup tujuan, kebijakan, prosedur, metode, standar dan anggaran”.

c. Kelompok Sasaran

Kelompok sasaran adalah target utama yang akan dituju dalam mengimplementasikan kebijakan atau program. Tachjan (2006:35) menjelaskan bahwa “kelompok sasaran yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan.”

Untuk dapat mengkaji dengan baik suatu implementasi kebijakan atau program perlu diketahui variabel-variabel atau faktor-faktor penentunya. Untuk menggambarkan secara jelas variabel yang berpengaruh penting terhadap implementasi program serta guna penyerderhanaan, pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan atau program.

3. Konsep Implementasi Program

a. Model Jones

Menurut Jones dalam Agustino (2016: 154-155), ada kegiatan dalam implementasi program atau kebijakan terdapat tiga aktivitas, yaitu :

- 1) Organisasi yang merupakan pelaksana program, organisasi menetapkan upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumberdaya, unit-unit dan metode-metode yang mengarah pada upaya merealisasikan kebijakan menjadi hasil yang sesuai dengan tujuan.
- 2) Intepretasi yaitu merupakan aktivitas penjelasan substansi dan suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih mudah dipahami sehingga dalam pelaksanaan kebijakan/program dapat lebih mudah untuk diimplementasikan. Menurut Jones dalam Agustino (2016: 154-155) mengatakan bahwa intepretasi harus sesuai dengan yang pertama peraturan yang berlaku baik peraturan pusat, propinsi maupun kabupaten. Yang kedua sesuai dengan petunjuk pelaksana dan yang ketiga sesuai dengan petunjuk teknis untuk memudahkan dalam operasionalisasi program.
- 3) Penerapan yang merupakan petunjuk pelaksana dan teknis yang telah berjalan sesuai dengan ketentuan, penerapan ini meliputi prosedur kerja yang jelas, program kerja yang efektif, dan jadwal kegiatan yang sudah ditentukan sebelumnya.

b. Model Merilee S. Grindle

Menurut Grindle dalam Aneta (2010:57) ada dua variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (outcomes), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Tingkat keberhasilann kebijakan atau program ditentukan dari tingkat derajat *implementability* dari kebijakan atau program tersebut. Isi kebijakan mencakup:

- 1) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- 3) Derajat perubahan yang diinginkan.
- 4) Kedudukan pembuat kebijakan.
- 5) Pelaksana Program.
- 6) Sumber daya yang dikerahkan.

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- 1) Kekuasaan, kepentingan, strategi aktor terlibat
- 2) Karakteristik lembaga dan penguasa
- 3) Kepatuhan dan daya tanggap.

E. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Load dalam Taufiq (2013) mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Kemudian Susanto dalam Taufiq (2013:57) mengatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi

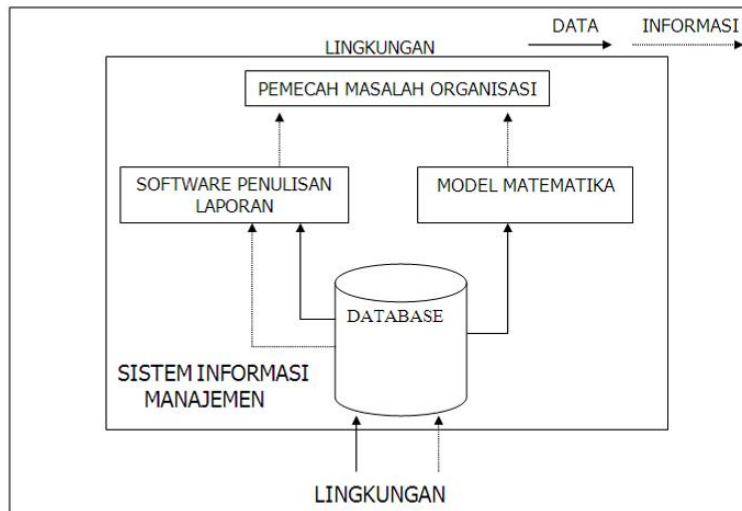
informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Lalu Kendal & Kendal dalam Taufiq (2013:58) mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang sudah terkomputerisasi yang bekerja karena adanya interaksi antara manusia dan komputer. Lebih lanjut Haag, Commings dan Mccubbrey yang dikutip dalam Taufiq (2013:58) mengemukakan “*Management Information System (MIS) deals with the planning for, development, management, and use of information technology tools to help people perform all tasks related to information processing and management*”. Yang bermakna bahwa sistem informasi manajemen merupakan rencana untuk mengembangkan manajemen dan menggunakan alat-alat teknologi untuk membantu manusia dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pengolahan informasi dan manajemen.

2. Model Sistem Informasi Manajemen

Di dalam Taufiq (2013:59) dijelaskan bahwa Basis Data memuat data yang diberikan oleh sistem pemrosesan transaksi. Selain itu, baik data maupun informasi dimasukkan dari lingkungan. Lingkungan menjadi terlibat ketika perusahaan berinteraksi dengan organisasi-organisasi lain, seperti pemasok, untuk membentuk suatu sistem informasi antar organisasi (*interorganizational information system* – IOS). Dalam kondisi seperti ini, Sistem Informasi Manajemen akan memasok informasi ke anggota-anggota IOS yang lain sekaligus juga kepada para pengguna perusahaan.

Output informasi yang dihasilkan akan digunakan oleh pihak-pihak yang akan memecahkan masalah dalam mengambil keputusan guna memecahkan masalah organisasi.



Gambar 1. Model SIM (Raymond Mc. Leod, 2007)

SIM akan menghasilkan informasi melalui penggunaan dua jenis peranti lunak:

- Peranti lunak pembuat laporan (*report-writing software*) yang menghasilkan laporan berkala maupun laporan khusus.
- Model matematis (matematika) menghasilkan informasi sebagai hasil dari suatu simulasi atas operasi organisasi.

3. Unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen

Menurut Davis dalam Pasanda (2016:29) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi manajemen mengandung unsur-unsur fisik sebagai berikut:

- Perangkat keras komputer

- Perangkat lunak, meliputi perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak terapan umum, dan program aplikasi.
- *Database*, yaitu data yang tersimpan dalam media penyimpanan komputer
- Prosedur
- Petugas pengoperasian

Dari unsur tersebut, Davis menyimpulkan bahwa sistem yang memadukan manusia/mesin untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

4. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

Karakteristik Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Sutabri dalam Taufiq (2013:60) adalah sebagai berikut:

- 1) SIM membantu pimpinan/manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja. Meskipun demikian, SIM dapat digunakan pula sebagai alat untuk perencanaan bagi staf yang sudah senior.
- 2) SIM didesain untuk memberikan laporan operasional sehari-hari sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik.
- 3) SIM sangat tergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan, serta tergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

- 4) SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan untuk menganalisis masalah terletak pada *Decision Support System*.
- 5) SIM biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi. Bukan data-data yang akan terjadi seperti *forecasting*.
- 6) SIM juga berorientasi pada data-data di dalam organisasi dibanding data-data dari luar organisasi. Oleh karena itu, informasi yang dibutuhkan oleh SIM adalah informasi yang sudah diketahui formatnya serta relatif stabil.
- 7) SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya. Beberapa SIM memiliki kemampuan agar pemimpin/manajer tersebut sudah ada dan sudah disiapkan lebih dulu.
- 8) Sebagaimana problematika yang telah di sebutkan diatas, SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan organisasi dimasa datang. Sebuah literatur menyebutkan bahwa analisis dan desain SIM biasanya membutuhkan waktu antara satu sampai dua tahun.

5. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Taufiq (2013:63) adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pengguna, tanpa mengharuskan adanya sistem informasi.

- 2) Menjamin tersedianya kualitas dan ketrampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- 3) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- 4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- 5) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- 6) Mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- 7) Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- 8) Organisasi menggunakan SIM untuk mengolah transaksi-transaksi mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan salah satu produk atau jasa pelayanan mereka.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Dalam Sugiyono (2005) dijelaskan bahwa Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek Alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

Menurut Sugiyono (2005: 21) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan Nazir (2003:54) berpendapat bahwa “penelitian dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek,

suatu sel kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.” Tujuan digunakan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Kountur (2004:16) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif, umumnya dalam bentuk narasi dan gambar-gambar.” Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh). Dari beberapa pendapat mengenai penelitian kualitatif tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan atau menjelaskan objek yang diteliti secara detail suatu fenomena atau kejadian yang ada secara deskripsi dalam bentuk kata-kata atau bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Berdasarkan dengan beberapa uraian diatas, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dalam meneliti objek yang akan diteliti.

B. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2013 :32) mengungkapkan bahwa fokus penelitian kualitatif bersifat *holistic* (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan) sehingga penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis.

Adapun fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Tugas Media Center oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik yang mencakup:
 - a) Mekanisme dari pelaksanaan Tugas Media Center

- b) Pencapaian dan Hasil dari pelaksanaan Tugas Media Center
 - c) Manfaat dari pelaksanaan Tugas Media Center
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pada Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik.
- a) Faktor pendukung internal
 - 1) Sumber Daya Manusia yang kompeten
 - 2) Sarana dan Prasarana yang lengkap
 - b) Faktor pendukung eksternal
 - 1) Komunikasi dan Kerjasama antara pihak yang terlibat
 - c) Faktor penghambat internal
 - 1) Informasi yang tidak sampai kepada masyarakat
 - d) Faktor penghambat eksternal
 - 1) Pengolahan hasil informasi dan data yang memakan waktu
 - 2) Pengolahan data dari pihak yang terlibat belum optimal.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, sedangkan situs penelitian adalah objek dimana penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya dalam beberapa tahun terakhir memang melakukan beberapa gebrakan atau inovasi dalam kebijakannya. Khususnya dalam bidang *Electronic Government*, pemerintah kota Surabaya sedang berupaya untuk mewujudkan sistem pemerintahan ataupun sistem pelayanan yang sistematis yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai pendukung.

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan penduduk dan tuntutan publik mengenai kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya membuat pemerintah bergerak untuk melakukan gerakan inovasi pelayanan bagi masyarakat Kota Surabaya. Alasan tersebut yang membuat penulis memilih Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian.

Sedangkan situs penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang berlokasi di jalan Jimerto no.25-27 lantai 5, kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan atau pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pembangunan dan pengembangan sistem informasi, pengembangan pemeliharaan jaringan komputer antar bidang, pengelolaan produksi, informasi dan publikasi, pengelolaan dan pengembangan komunikasi publik. Dan dinas komunikasi dan informatika merupakan pusat aduan bagi sarana Media Center serta menjadi pusat data informasi. Sedangkan untuk tempat operator Media Center sendiri berada di depan gedung Pemerintah Kota Surabaya yaitu bertempat di bagian Humas Pemkot Surabaya.

D. Jenis Data

Dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang akurat dari narasumber dan dapat menjadi pegangan akan keakuratan dan hasil penelitian. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, data ini diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti. Data primer bisa juga disebut dengan data asli atau data baru. Jadi

untuk memperoleh data atau informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, dapat dilakukan dengan wawancara secara langsung.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data pendukung, yaitu melalui dokumen-dokumen yang memuat informasi yang bisa mendukung penelitian.

E. Sumber Data

Adapun sumber data dapat diperoleh dari 3 (tiga) unsur berikut:

1. Informan, dari informan dapat diperoleh data inti yang dibutuhkan melalui hasil wawancara.
2. Peristiwa, dari pengamatan peristiwa yang terjadi di lapangan dapat digunakan untuk mendukung data inti. Data tersebut merupakan penjelasan mengenai kondisi di lapangan.
3. Dokumen, adalah sumber data sekunder atau data pendukung yang dapat diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, arsip pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:224) menyebutkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan dengan terjun langsung ke objek yang dijadikan sasaran penelitian baik individu baik lembaga untuk mendapatkan data-data atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Moleong

(2010:26) menyebutkan: “penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.” Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan contohnya: catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menghimpun, mempelajari berbagai informasi dokumentasi berupa dokumen-dokumen atau catatan arsip, bisa berbentuk tulisan dan gambar. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Observasi

Merupakan pengamatan langsung dengan kegiatan yang terjadi di lapangan terkait dengan penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan objek yang diteliti. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu kumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat.

3. Wawancara

Digunakan sebagai teknik pengumpul data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respon yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara akan dilakukan secara mendalam kepada beberapa pihak yang dianggap menguasai topik ini dan juga dengan mengambil beberapa sampel dari masyarakat yang menggunakan program Media Center.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan segala peralatan yang digunakan dalam memperoleh ataupun mengumpulkan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini instrument penelitian yang digunakan antara lain adalah:

1. Peneliti sendiri

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument yang paling penting dalam penelitian. Moleong (2010:168) menyatakan bahwa “kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya dia menjadi pelopor hasil penelitiannya”. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti sendiri menjadi instrument penelitian karena peneliti berperan sebagai alat pengumpul data.

2. Pedoman wawancara

Adalah serangkaian pertanyaan yang ditanyakan kepada informan peneliti. Pedoman wawancara terdiri dari beberapa pertanyaan yang terkait dengan fokus penelitian untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah.

3. Catatan lapangan

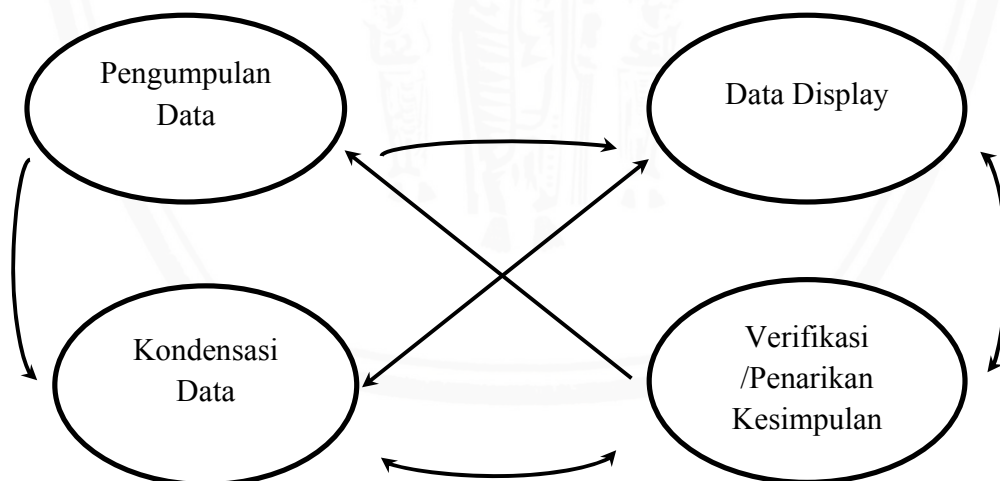
Merupakan data yang diperoleh peneliti dalam observasi yang berupa catatan sederhana yang kemudian diolah menjadi data yang matang dan berguna.

H. Analisis Data

Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan susunan kata dan kalimat. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan teknis analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan.

Menurut Nawawi dan Hadari (1983:25) “dalam penelitian kualitatif, analisa data dilakukan secara terus menerus sejak awal dan selama proses penelitian berlangsung dan data atau informasi yang diperoleh harus dianalisa, berupa usaha menafsirkan untuk mengetahui maknanya serta dihubungkan dengan masalah penelitian.” Analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan, menggambarkan dan memaparkan hasil penelitian dengan jawaban yang tepat.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data. Seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31), di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.*



Gambar 2. Komponen Analisis Data: Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana. (1994). *Qualitative data analysis: An Expanded Sourcebook* (2rd ed.).

Aktivitas dalam data kualitatif, yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau menstranformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Surabaya

1. Sejarah Berdirinya Kota Surabaya

Nama Surabaya berasal dari berbagai sumber. Di delta Brantas muara sungai, banyak pemukiman besar dan kecil hidup berdampingan untuk waktu yang lama dengan nama yang berbeda, antara lain Surabaya, Ujung Galuh, dll. Dalam sejarah Kublai Khan, tiga kapal perang yang perkasa telah dikalahkan di Ujung Galuh (1293AD). Surabaya berasal dari cerita tentang perkelahian hidup-mati antara Adipati Jayengrono dan Sawunggaling. Konon, setelah

mengalahkan pasukan Kekaisaran Mongol utusan Kubilai Khan atau yang dikenal dengan pasukan Tartar, Raden Wijaya mendirikan sebuah keraton di daerah Ujung Galuh dan menempatkan Adipati Jayengrono untuk memimpin daerah itu. Lama-lama karena menguasai ilmu buaya, Jayengrono semakin kuat dan mandiri sehingga mengancam kedaulatan Kerajaan Majapahit. Untuk menaklukkan Jayengrono, maka diutuslah Sawunggaling yang menguasai ilmu sura. Nama Śūrabhaya sendiri dikukuhkan sebagai nama resmi pada abad ke-14 oleh penguasa Ujung Galuh, Arya Lêmbu Sora.

2. Visi dan Misi Kota Surabaya

a. Visi

“SURABAYA KOTA SENTOSA YANG BERKARAKTER DAN BERDAYA SAING GLOBAL BERBASIS EKOLOGI”

b. Misi

- 1) Mewujudkan sumber daya masyarakat yang berkualitas.
- 2) Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan berusaha.
- 3) Memelihara keamanan dan ketertiban umum.
- 4) Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota.
- 5) Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan pemukiman yang ramah lingkungan.
- 6) Memperkuat nilai-nilai budaya local dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat.

- 7) Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional.
- 8) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- 9) Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif.
- 10) Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien.

3. Kondisi Geografis Kota Surabaya

Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur terletak di tepi pantai utara Provinsi Jawa Timur atau tepatnya berada diantara $7^{\circ} 9' - 7^{\circ} 21'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 36' - 112^{\circ} 54'$ Bujur Timur. Wilayahnya berbatasan dengan Selat Madura di sebelah Utara dan Timur, Kabupaten Sidoarjo di sebelah Selatan dan Kabupaten Gresik di sebelah Barat. Secara geografis, Kota Surabaya terletak di hilir sebuah Daerah Aliran Sungai (DAS) Brantas yang bermuara di Selat Madura. Beberapa sungai besar yang berfungsi membawa dan menyalurkan banjir yang berasal dari hulu mengalir melintasi Kota Surabaya, antara lain Kali Surabaya dengan $Q \text{ rata2} = 26,70 \text{ m}^3/\text{detik}$, Kali Mas dengan $Q \text{ rata2} = 6,26 \text{ m}^3/\text{detik}$ dan Kali Jagir dengan $Q \text{ rata2} = 7,06 \text{ m}^3/\text{detik}$. Sebagai daerah hilir, Kota Surabaya dengan sendirinya merupakan daerah limpahan debit air dari sungai yang melintas dan mengakibatkan terjadinya banjir pada musim penghujan. Secara topografi, sebagian besar ($25.919,04 \text{ Ha}$) merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3 - 6 meter di atas permukaan laut pada kemiringan kurang dari 3 persen, sebagian lagi pada sebelah barat ($12,77 \text{ persen}$) dan sebelah selatan ($6,52 \text{ persen}$) merupakan daerah perbukitan landai dengan ketinggian 25 - 50 meter di atas permukaan laut dan pada kemiringan 5 – 15 persen.

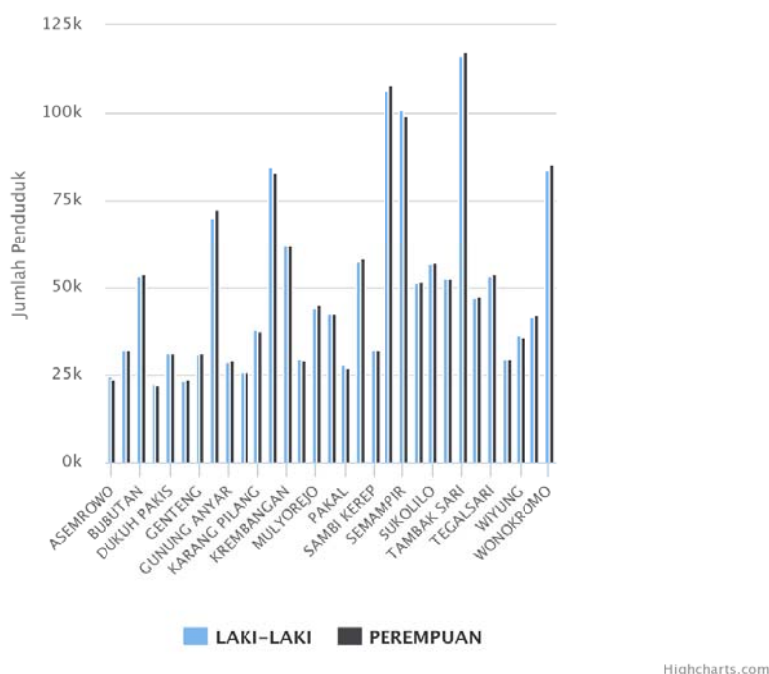
4. Jumlah Penduduk Kota Surabaya

PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN HASIL SENSUS PENDUDUK TAHUN 2018

BULAN JANUARI

Grafik Penduduk

LAKI-LAKI= 1,536,499 ; PEREMPUAN= 1,542,914 ; TOTAL = 3,079,413
Sampai Tanggal = 31-01-2018



Grafik 1. Jumlah Penduduk Kota Surabaya

Sumber: Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

5. Lambang Kota Surabaya



Gambar 3. Lambang Kota Surabaya

Sumber: Handinoto, Perkembangan Kota dan Arsitektur Kolonial Belanda di Surabaya 1870-1940, Andi, Yogyakarta, 1996

Arti lambang:

- 1) Lambang berbentuk perisai segi enam yang distilir (gesty leerd), yang maksudnya melindungi Kota Besar Surabaya.
- 2) Lukisan Tugu Pahlawan melambangkan kepahlawanan putera-puteri Surabaya dalam mempertahankan Kemerdekaan melawan kaum penjajah.
- 3) Lukisan ikan Sura dan Baya yang berarti Sura Ing Baya melambangkan sifat keberanian putera-puteri Surabaya yang tidak gentar menghadapi sesuatu bahaya.
- 4) Warna-warna biru, hitam, perak (putih) dan emas (kuning) dibuat sejernih dan secermelang mungkin, agar dengan demikian dihasilkan suatu lambang yang memuaskan.

B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya

1. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik, yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 3 bidang serta 1 Sekretariat, Dimana disetiap bidangnya dibawah oleh kepala bidang.

Sebagai Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, maka DINKOMINFO mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Surabaya. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan bidang Statistik dan urusan pemerintahan bidang Persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya saat ini berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Jimerto No. 25 – 27 lantai V Kantor Pemkot Surabaya, telephone Telp. (031) 5312144 Pesawat 384; 527; 278; 175; 164; 232; 275; 292 dan Fax. (031) 5450154. Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya didukung oleh 46 (Empat Puluh Enam) PNS. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja, dilakukan pembagian tugas bagi Pejabat Eselon, sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 61 Tahun 2016.

2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

a. Visi

Pelayanan Publik yang Prima melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

b. Misi

Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan layanan informasi dan Pelayanan Publik berbasis TIK.

3. Tujuan dan Sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

NO	VISI	MISI	TUJUAN	SASARAN
	Terwujudnya Pelayanan Prima yang didukung Teknologi Informasi dan Komunikasi	1. Meningkatkan kapasitas layanan informasi, memberdayakan potensi masyarakat dan kerjasama Lembaga Komunikasi dan Informatika	Meningkatkan kecerdasan , pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan komunikasi dan informatika	a. Terlaksananya kerjasama dan kemitraan media b. Terlaksananya pemberdayaan potensi lembaga komunikasi masyarakat c. Terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik
		2. Mewujudkan Aparatur layanan komunikasi informatika yang professional dan memiliki integritas moral yang tinggi yang didukung oleh	a. Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur b. Meningkatkan kapasitas SDM bidang	a. Terwujudnya peningkatan sarana dan prasarana aparatur b. Terwujudnya

		sarana dan prasarana yang memadai	komunikasi dan informatika dalam rangka peningkatan profesionalisme dan keterbukaan informasi	peningkatan pemahaman dan ketrampilan bidang TIK bagi aparatur dan masyarakat
		3. Mengembangkan infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) melalui pengembangan aplikasi, <i>muatan</i> layanan publik, standarisasi dan pemanfaatan jaringan TIK dalam rangka peningkatan pelayanan publik	Meningkatkan pengembangan dan pemanfaatan infrastruktur TIK dalam rangka memperluas aksesibilitas masyarakat memperoleh informasi dan peningkatan pelayanan publik	a. Terselenggaranya pemerataan infrastruktur TIK untuk meningkatkan pelayanan publik
		4. Meningkatkan pembinaan , pengawasan dan pengendalian terhadap <i>pengusahaan</i> penyelenggara jasa Pos dan Telekomunikasi	Meningkatkan tertib penyelenggaraan usaha jasa titipan dan telekomunikasi	Terlaksananya penerbitan ijin usaha penyelenggaraan jasa Pos dan Telekomunikasi untuk mewujudkan standart pelayanan publik

Tabel 1. Tujuan dan Sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya*Sumber: RENSTRA Dinkominfo 2010-2015***4. Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya**

NO	NAMA	JABATAN
1.	Ir. Antiek Sugiharti, M.Si	Kepala Dinas Kominfo
2.	Cahyo Utomo, ST, MTP	Sekretaris
3.	Yusti Mustiko, ST, M.Kom	Ka. Bidang Teknologi dan Informatika
4.	Yudho Febriadi, S.Kom, MT	Ka. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Gov)
5.	Chosadillia, S.T	Ka. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
6.	Dra. Any Sulistyanningrum, M.Si	Ka. Sub. Bag Umum & Kepegawaian
7.	Dwi Ratna Mumpuni Dewi, S.Si, MM	Ka. Sub. Bag. Keuangan
8.	Siswo santoso, S.Kom, MT	Ka. Seksi Infrastruktur TIK
9.	Okny Yanuar Kusuma Atmaja, S. Kom, M.MT	Ka. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian
10.	Novi Setiowati, S.Sos	Ka. Seksi Pengelolaan Informasi Publik
11.	Moch. Sumar Hariyanto, ST.	Ka. Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
12.	Agus Ulum Mulyo, S.Kom, MT	Ka. Seksi Aplikasi
13.	Herliana Widyaningrum, ST, MT	Ka. Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (E-GOV)
14.	Silvy Oktaviyani, ST, MT.	Ka. Seksi Manajemen Data dan Integrasi Sistem
15.	Adji Setyawan, S.Sos	Staf. Seksi Kemitraan Komunikasi Publik
16.	Endang Kusuma Putri, SH	Staf. Bag. Keuangan
17.	Sri Utari, S.Pd	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
18.	Rizka Fadillah, ST	Staf. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Gov)
19.	Siti Handani	Staf. Bag. Keuangan
20.	Masriah, S.H	Staf. Bag. Keuangan
21.	Chudori Chasan, S.Kom	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
22.	Ipoet Novianto, ST, MT	Staf. Seksi Manajemen Data dan Integrasi Sistem
23.	Tito Rachmanto, S. Kom	Staf. Seksi Aplikasi
24.	Nur Ulfatur Roiha, S. Kom	Staf. Seksi Pengelolaan Informasi Publik
25.	Fidya Chikmawati	Staf. Seksi Aplikasi
26.	Satur Dihantoro, A.Md	Staf. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian
27.	Sujali	Staf. Seksi Infrastruktur TIK
28.	Anang Prawata	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
29.	Dwi Gunawan Saputra	Staf. Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik

30.	Noer Fadhillah	Staf. Bag Keuangan
31.	Nunuk Sri Wahyuni	Staf. Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
32.	Siti Alimah	Staf. Seksi Layanan TI
33.	Sutomo	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
34.	Ali Ihwan	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
35.	Choirul Mawardi	Staf. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Gov)
36.	Sarto	Staf. Seksi Manajemen Data dan Integrasi Sistem
37.	Ahmad Shodikhan	Staf. Sub. Bag. Umum & Kepegawaian
38.	Mahaputra Adihermono, ST	Staf. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian
39.	Arif Kusuma A, S. Kom	Staf. Seksi Aplikasi

Tabel 2. Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Sumber: dinkominfo.go.id

5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

a. Dinas

- 1) Dinas memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan.
- 2) Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
 - a) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - b) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - d) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya, dan;
 - e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

b. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

- 1) Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang informasi dan komunikasi publik serta statistik, yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Untuk melaksanakan tugas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :
 - a) pelaksanaan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintahan daerah;
 - b) pelaksanaan pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah;
 - c) pelaksanaan penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup kabupaten/kota;
 - d) pelaksanaan pelayanan informasi publik di daerah;
 - e) penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
 - f) pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi di daerah;
 - g) pelayanan dan pengolahan pengaduan masyarakat;

- h) pelaksanaan diseminasi informasi kebijakan melalui media Pemerintah Daerah dan Non Pemerintah Daerah di Daerah;
- i) pelaksanaan perhitungan pelaporan indikator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- j) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3) Seksi Pengelolaan Informasi Publik mempunyai tugas :

- a) menyiapkan bahan pengumpulan pendapat umum (survei, jajak pendapat);
- b) menyiapkan bahan pemantauan komunikasi publik lintas sektoral lingkup nasional dan pemerintahan daerah;
- c) menyiapkan bahan untuk mengolah dan menganalisis data informasi untuk mendukung komunikasi publik lintas sektoral lingkup nasional dan daerah di daerah;
- d) menyiapkan bahan untuk mengumpulkan dan mengelola data statistik sektoral di lingkup kota;
- e) menyiapkan bahan pengelolaan informasi publik untuk implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;
- f) menyiapkan bahan pelayanan informasi publik untuk implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;
- g) menyiapkan bahan pelayanan dan mengolah pengaduan masyarakat;

- h) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 4) Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik mempunyai tugas :
- a) menyiapkan bahan perencanaan komunikasi publik;
 - b) menyiapkan bahan pengemasan ulang konten nasional menjadi konten lokal;
 - c) menyiapkan bahan pembuatan konten lokal;
 - d) menyiapkan bahan pengelolaan saluran komunikasi milik Pemerintahan Daerah atau media internal;
 - e) menyiapkan bahan pelaksanaan diseminasi informasi kebijakan melalui media pemerintah daerah dan non pemerintah daerah di Daerah;
 - f) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 5) Seksi Kemitraan Komunikasi Publik mempunyai tugas:
- a) menyiapkan bahan pelaksanaan pemberdayaan dan penyediaan akses informasi bagi media dan lembaga komunikasi publik;
 - b) menyiapkan bahan pelaksanaan pengembangan sumber daya komunikasi publik di Daerah;

- c) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

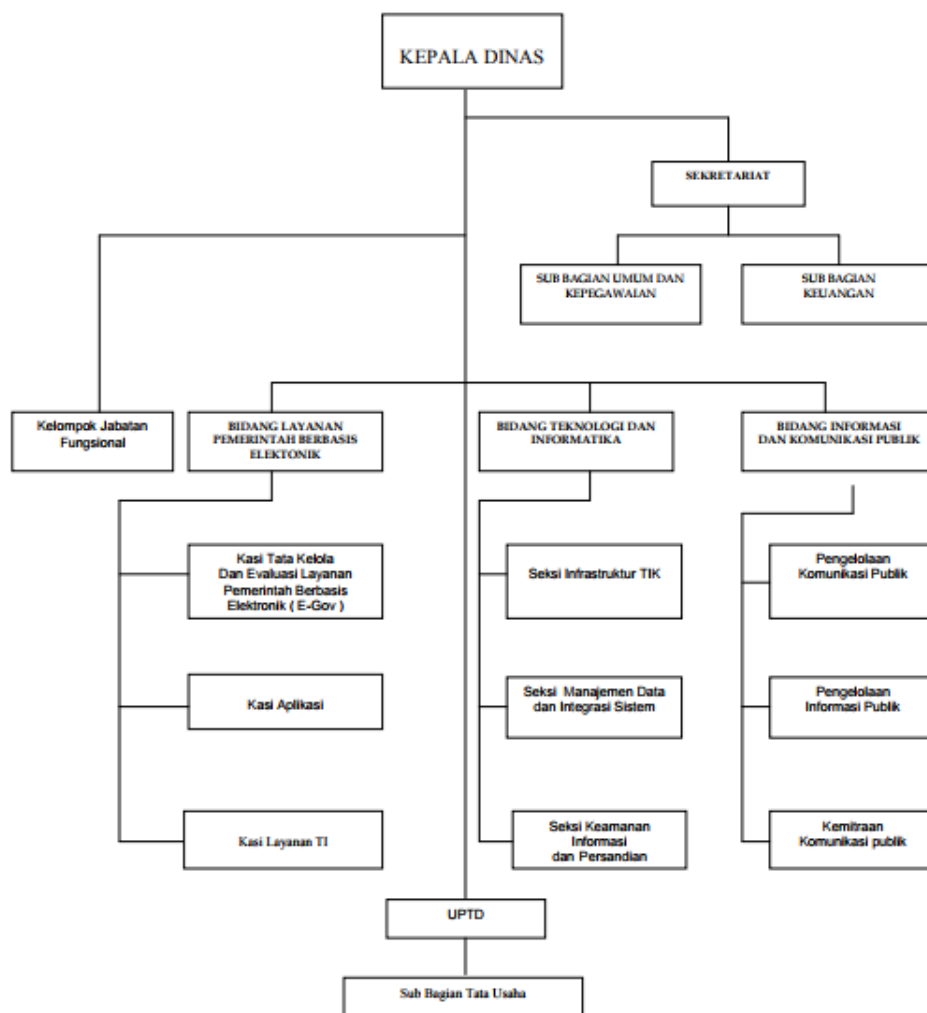


6. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

4.

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Gambar
Struktur



Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Sumber: dinkominfo.go.id

C. Penyajian Data

1. Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
 - a. Mekanisme dari Pelaksanaan Tugas Media Center

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya selaku perintis dari Media Center berperan dalam segala aspek kegiatan yang ada dalam Media Center. Dimulai dari input data, proses data, output data, sampai database. Serta Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya juga memberikan segala peralatan pendukung yang lengkap dalam program ini agar tidak ada hambatan di faktor internal dan lancar dalam pelayanan menerima dan menanggapi laporan masyarakat. Pihak-pihak yang terlibat dalam hal ini adalah semua dinas yang ada di kota Surabaya yang terdiri dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Antara lain Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Perhubungan, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Sosial, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Kepemudaan dan Olahraga, Dinas pengelolaan Bangunan dan Tanah, PDAM, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dan Satpol PP. Masing-masing dinas diwakili oleh Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) dalam menjalin komunikasi dengan operator Media Center.

Sesuai standar operasional media center, pengaduan dari masyarakat akan mendapat respon maksimal 1x24 jam hari kerja. Berdasar surat keputusan (SK) Walikota Surabaya Nomor 188.45/54/436.1.2/2013, menyebutkan bahwa masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) menugaskan satu personel sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Untuk meningkatkan sinergi dan koordinasi dengan para anggota TPKPM dalam

menangani keluhan, Dinas Komunikasi dan Informatika secara rutin mengadakan pertemuan bersama TPKPM. TPKPM terdiri dari personel/PNS yang dibentuk oleh SKPD terkait. Keluhan warga yang masuk diterima operator Media Center langsung dikirimkan ke personel TPKPM yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Media Center pada dasarnya adalah program yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya mengenai kekurangan apa saja yang ditemukan oleh masyarakat terkait dengan kinerja SKPD/dinas terkait. Apabila ada kekurangan dari kinerja SKPD terkait, masyarakat bisa melapor ke Media Center dan ditindaklanjuti.

Media Center ini merupakan hubungan dua arah antara masyarakat dengan pemerintah Kota Surabaya yang tujuannya untuk menerima laporan, kemudian laporan tersebut di proses hingga ditindaklanjuti oleh dinas/pihak terkait dan di laporkan kembali kepada masyarakat yang bersangkutan. Baihaqi Ma'ruf, Operator Media Center menjelaskan:

“Media Center ini adalah komunikasi dua arah, yang berbeda dengan Call Center. Pada Media Center, operator berkewajiban untuk menerima laporan yang masuk kemudian laporan tersebut diproses/diolah berdasarkan data/SOP mengenai laporan yang bersangkutan kepada personel TPKPM dinas terkait. TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat) dibentuk oleh dinas terkait yang berisi beberapa personel/PNS yang ditugaskan untuk menerima laporan yang masuk dari operator Media Center. Apabila laporan tersebut sesuai dengan data dinas terkait, maka laporan tersebut ditindaklanjuti oleh dinas yang bersangkutan. Setelah dinas terkait sudah melaksanakan atau telah terjun ke lapangan untuk menindaklanjuti dan menuntaskan laporan tersebut, maka operator akan Media Center kembali menghubungi/memberikan *feedback* kepada warga (pelapor) jika diperlukan. Sosialisasi Media Center juga dilakukan dengan mengintegrasikan media center dengan salah satu radio di Surabaya. Apabila terdapat pengaduan dari siaran radio, pengaduan tersebut akan tetap kami respon sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Media Center dalam penanganan laporan 1x24 jam” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Jadi semua pihak yang terkait dengan program Media Center harus cepat tanggap dalam menerima dan menanggapi laporan masyarakat, sehingga keluhan/laporan masyarakat dapat

dengan cepat untuk dituntaskan. Serta dengan sosialisasi tersebut diharapkan masyarakat bisa mengetahui adanya Media Center sebagai sarana Pengaduan Publik Kota Surabaya.

Adapun proses alur pengaduan publik dari *liflet* resmi Media Center Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

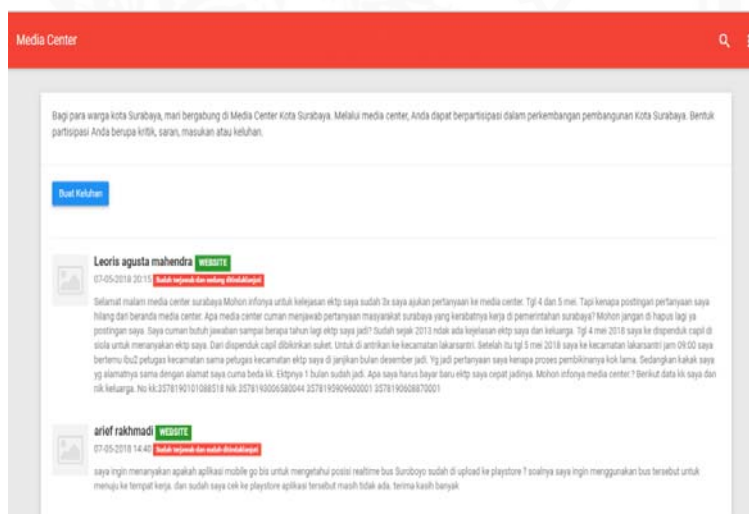
- 1) Informasi/Keluhan Masyarakat masuk melalui operator Media Center.
- 2) Operator Media Center menerima pengaduan/laporan tersebut.
- 3) Kemudian Operator Media Center tersebut memverifikasi data pelapor/pemohon informasi. Data informasi/keluhan masyarakat diteruskan ke Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) perangkat daerah terkait. TPKPM adalah tim yang berisikan beberapa personel/PNS dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas sebagai koordinator pengaduan bersama operator Media Center.
- 4) Lalu operator Media Center tersebut melakukan integrasi dengan Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) maksimal 1x60 menit.
- 5) Kemudian Perangkat Daerah terkait memberikan *feedback* kepada Operator Media Center.
- 6) Operator Media Center menerima *feedback* tersebut dari Perangkat Daerah terkait dan kemudian memberikan timbal balik kepada pelapor/pemohon informasi dalam waktu 1x24 jam.

- 7) Proses terakhir adalah Respon/tanggapan ke pelapor/pemohon informasi dan data laporan akan dicatat di *database* Media Center.

Media Center dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat melalui media-media berikut: Telepon (031 5456290), SMS (081230257000) laman/website (surabaya.go.id), surat elektronik/email (mediacenter@surabaya.go.id), facebook (Sapa Warga Kota Surabaya), twitter (@sapawargasby), instagram (@sapawargasby), youtube (Sapa Warga Kota Surabaya), dan aplikasi e-Wadul yang dapat diunduh di GooglePlay.

Berikut ini adalah aktivitas Pengaduan Publik yang masuk melalui beberapa Media:

1) Website Media Center Kota Surabaya



Gambar 5. Website Media Center Kota Surabaya

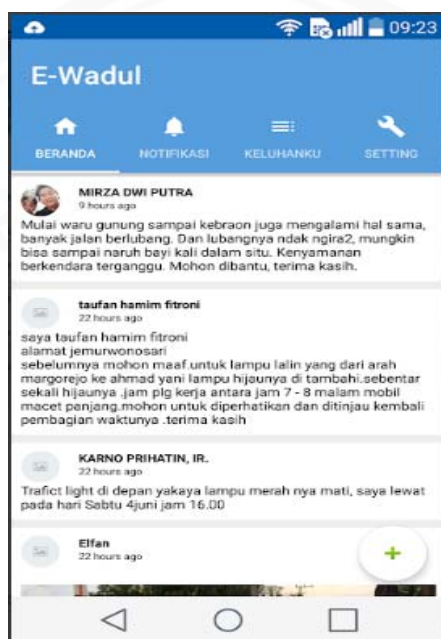
Sumber: mediacenter.surabaya.go.id

2) Media Sosial, Twitter (@sapawargasby)



Gambar 6. Twitter Media Center Kota Surabaya (@sapawargasby)

3) Aplikasi e-Wadul (Google Play)



Gambar 7. aplikasi e-Wadul Media Center

b. Pencapaian dan Hasil dari Pelaksanaan Tugas Media Center

Media Center dibentuk dengan tujuan untuk mengakomodasi beberapa tujuan. Kepala Sie Pengelolaan Informasi Publik, Novi Setiowati mengungkapkan:

“tujuan media center ini adalah menjadi sebuah system pelayanan yang terintegrasi bagi seluruh SKPD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota, menjadi pusat informasi pembangunan Pemkot Surabaya, sarana akses masyarakat yang ingin meningkatkan partisipasinya bagi pembangunan kota Surabaya, sarana efektif bagi pemerintah kota untuk melakukan kegiatan *city branding* melalui aspek tata kelola pemerintahan yang transparan dan bermartabat, menjadi pusat studi perencanaan dan penyusunan program kerja dan prioritas anggaran Pemkot berdasarkan kebutuhan langsung masyarakat kota, sebagai sarana komunikasi antar-stakeholder kota demi terwujudnya kota Surabaya yang lebih baik, merupakan fungsi

kontrol masyarakat kota terhadap kinerja pembangunan pemerintah kota Surabaya”. (Wawancara 14 Februari 2018 pukul 11.00 WIB di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Dengan adanya tujuan dari layanan ini, maka pencapaian dan hasil dari pelaksanaan media center dapat berjalan sesuai target. Pencapaian dari Media Center ini adalah masyarakat kota Surabaya semakin berperan aktif dalam memanfaatkan Media Center sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan ataupun saran kepada pemerintah kota Surabaya. Pencapaian tersebut dibenarkan oleh salah satu operator Media Center, Baihaqi Ma'ruf yang menyatakan:

“Semua keluhan, saran, dan permintaan dari masyarakat langsung dipenuhi oleh pemerintah kota Surabaya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Misalnya seperti permasalahan proyek perumahan yang belum tuntas pengerjaannya kemudian salah satu warga melaporkan hal tersebut kepada Media Center dan diteruskan kepada dinas terkait. Kemudian dinas tersebut langsung bernegosiasi dengan kontraktor proyek untuk segera menuntaskan permasalahan. Tak hanya itu, saran dari warga yang melapor tentang lampu jalan yang mati segera ditindaklanjuti dan operator Media Center segera menghubungi dinas terkait untuk memasang lampu penerangan jalan. Selain itu, permintaan dari salah satu warga mengenai peralatan desa seperti perlengkapan kematian, perlengkapan acara kampung, perlengkapan keamanan, sampai membenahi jalan kampung tersebut yang rusak. Dan pernah ada seorang warga yang meminta untuk dibuatkan lapangan futsal, dan pemerintah kota Surabaya mengabulkan permintaan tersebut dengan membangun lapangan futsal yang diminta oleh warga dengan anggaran daerah” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Pernyataan ini membuktikan bahwa masyarakat kota Surabaya berperan aktif dalam pelaksanaan Tugas Media Center. Dengan ini, pencapaian Media Center dapat dikatakan berhasil dalam menerima dan menanggapi pengaduan masyarakat. Pencapaian ini juga menjadi sebuah Hasil dari pelaksanaan Program Media Center. Selain itu program Media Center juga menerima apresiasi dari warga yang pernah melapor. Apresiasi tersebut adalah tanda bahwa kepuasan publik sudah terpenuhi. Rini Endrin Hindarti, Operator Media Center menceritakan:

“Ada salah satu warga yang pernah datang ke Media Center setelah keluhannya dapat ditindaklanjuti dan tuntas. Warga tersebut mengungkapkan bahwa program pelayanan Media Center ini sangat cepat dan tanggap dalam menerima pengaduan masyarakat dan dengan tanggap untuk memproses pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan ini” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Selain itu pencapaian lain program Media Center ini meraih penghargaan berskala internasional yang datang dari *FutureGov*. Pada tahun 2013, media center berhasil meraih penghargaan *FutureGov* tingkat Asia-Pasifik untuk kategori Data Center. Dalam program Media Center ini, target atau sasaran yang ingin dicapai adalah kepuasan publik (masyarakat) atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya dengan maksimal memenuhi laporan/keluhan/permintaan/saran dari masyarakat dengan berlandaskan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dan masyarakat berharap, kinerja dari pelaksanaan Tugas Media Center ini jangan sampai menurun dan terus meningkat. Karena sesungguhnya Hasil dari pelaksanaan ini tidak dapat dilihat dari data, tetapi dapat dilihat dari tingkat kepuasan publik atas bergulirnya Media Center tersebut.

Berikut adalah jumlah rekapitulasi keluhan masyarakat yang diterima oleh Media Center pada bulan Januari 2018:

No	Instansi	Keluhan	Ditindak lanjuti	Belum Ditindaklanjuti	Keterangan
1	Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya	40	40	-	PJU Padam –Pemangkasan pohon –Pembersihan sampah –Permintaan SKCK untuk tenaga kontrak DKRTH
2	Dinas PU Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	32	32	-	Jalan rusak –Pengerukan saluran –lain-lain
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	30	30	-	KTP el –KK –Akte Perkawinan –lain-lain
4	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	13	13	-	Air mati
5	Dinas Perhubungan Kota Surabaya	9	9	-	Traffic light –Tarif parkir –Parkir liar –Speed trap
6	Satuan Polisi Pamong Praja	8	8	-	Bangli –Tower –Penertiban PKL –lain-lain
7	Kecamatan Karangpilang Kota Surabaya	5	5	-	KTP el
8	Kecamatan Semampir Kota Surabaya	4	4	-	KTP el
9	Dinas Kesehatan Kota Surabaya	2	2	-	BPJS PBI
10	Dinas Pendidikan Kota Surabaya	2	2	-	Kegiatan Tryout – Aduan wali murid ke Polrestabes
11	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya	2	2	-	Kontraktor pelaksana pekerjaan -Videotron
12	Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya	2	2	-	KK –KTP el
13	Kelurahan Ketintang Kota Surabaya	2	2	-	Pungli
14	Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat	1	1	-	Permasalahan tenaga kontrak
15	Dinas Sosial Kota Surabaya	1	1	-	Bedah rumah
16	Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya	1	1	-	Batas maksimal pelatihan kerja
17	Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya	1	1	-	Rusunawa
18	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	1	1	-	Pelayanan UPTSA
19	KSUU dr M. Soewandrie	1	1	-	Pelayanan
20	Kecamatan Gayungan Kota Surabaya	1	1	-	Permohonan pindah
21	Kecamatan Gubeng Kota Surabaya	1	1	-	KTP el
22	Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya	1	1	-	KTP el
23	Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya	1	1	-	KTP el
24	Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya	1	1	-	KTP el
25	Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya	1	1	-	Bangli
26	Kelurahan Ngagel Kota Surabaya	1	1	-	Pungutan
27	Lain-Lain	5	5	-	Poster kegiatan celup –Portal –Pengelolaan Parkir Kenpark -dll
28	Apresiasi Warga	19	19	-	Perbaikan PJU –Perbaikan jalan –Respon cepat –lain-lain
29	Saran	5	5	-	Pemberian tong sampah –Pelebaran jalan –Memperhatikan kualitas jalan
30	Permohonan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	49	49	-	BLC
31	Permohonan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	31	31	-	KTP el –Akte Kelahiran –Pindah datang -KK
	Permohonan Informasi Dinas				

	Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya				
37	Pemohonan Informasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	7	7	-	Rusunawa
38	Pemohonan Informasi Administrasi Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Surabaya	6	6	-	Rumah Bahasa
39	Pemohonan Informasi Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Kota Surabaya	3	3	-	Aplikasi data penduduk non permanen –Surat keterangan waris
40	Pemohonan Informasi Dinas Kesehatan Kota Surabaya	2	2	-	Ambulance net
41	Pemohonan Informasi Dinas Perdagangan Kota Surabaya	2	2	-	Mitra Binaan UKM –Industri di Surabaya
42	Pemohonan Informasi Dinas PU Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	2	2	-	Jembatan ratna –Jalan utuk Tuna Netra
43	Pemohonan Informasi Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Surabaya	2	2	-	Pengajuan proposal –Lamaran pekerjaan
44	Pemohonan Informasi Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya	1	1	-	Musrenbang
45	Pemohonan Informasi Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya	1	1	-	Sentra PKL
46	Pemohonan Informasi Dinas Sosial Kota Surabaya	1	1	-	Beasiswa
47	Pemohonan Informasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya	1	1	-	Menyumbang buku-buku bekas
48	Pemohonan Informasi Dinas Pendidikan Kota Surabaya	1	1	-	Beasiswa
49	Pemohonan Informasi Dinas	1	1	-	Ketrampilan Wirausaha (pejuang muda)
	Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Surabaya				
50	Pemohonan Informasi Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya	1	1	-	Internet RW

Website	Facebook	SMS	Twitter	Telepon	Media Cetak	Email	lapor.go.id	Datang Langsung	Instagram	Jumlah
83	38	76	116	11	7	7	7	1	26	372

Tabel 3. Rekapitulasi Data Keluhan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2018

Sumber: Dinkominfo.surabaya.go.id

Hasil rekapitulasi data tersebut memang tidak sesuai dengan jumlah keseluruhan laporan/keluhan masuk yang berjumlah 372 laporan, karena keluhan yang diproses atau ditindaklanjuti adalah keluhan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Jadi, data yang disajikan diatas adalah semua keluhan yang sudah sesuai dengan SOP program Media Center. Berikut

adalah hasil dari penggunaan media yang sering digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan:

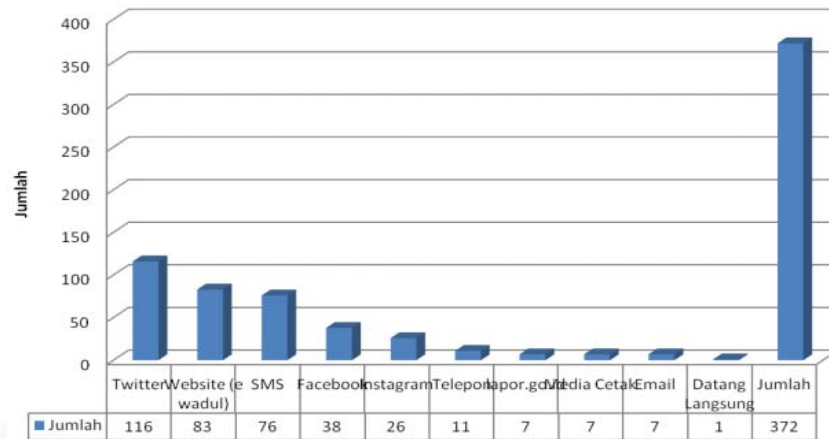


Diagram 1. Wadah Keluhan Masyarakat Bulan Januari 2018

Sumber: Dinkominfo.surabaya.go.id

Diagram tersebut merupakan perbandingan penggunaan media keluhan masyarakat yang dimonitor oleh Pemerintah Kota Surabaya. Media tersebut antara lain melalui: website www.surabaya.go.id (e-wadul), facebook Sapawarga Kota Surabaya, twitter Sapawarga Kota Surabaya, email, telepon, SMS, surat, koran, datang langsung, Instagram sapawargasby dan lapor.go.id. Pada periode Januari 2018, penggunaan media keluhan masyarakat yang paling banyak adalah melalui website twitter Sapawarga Kota Surabaya yakni berjumlah 116 buah.

Dan dibawah ini adalah diagram peringkat 5 (lima) besar Satuan Kerja Perangkat Daerah yang sering mendapat keluhan masyarakat:

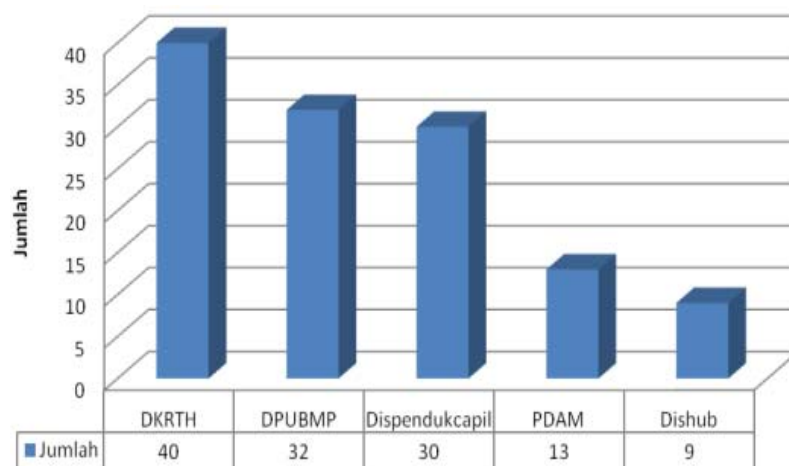


Diagram 2. Peringkat lima besar SKPD terbanyak mendapat keluhan

Sumber: Dinkominfo.surabaya.go.id

Dalam diagram tersebut Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau paling banyak mendapat keluhan/laporan yaitu 40 laporan. dibandingkan dengan Dinas PU Binas Marga dan Pematusan yang memperoleh 32 keluhan, dilanjutkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memperoleh 30 keluhan, PDAM yang memperoleh 13, dan Dinas Perhubungan yang hanya memperoleh 9 keluhan/laporan.

Dan ini adalah diagram yang menunjukkan tentang keluhan terbanyak kepada Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau pada bulan Januari 2018:

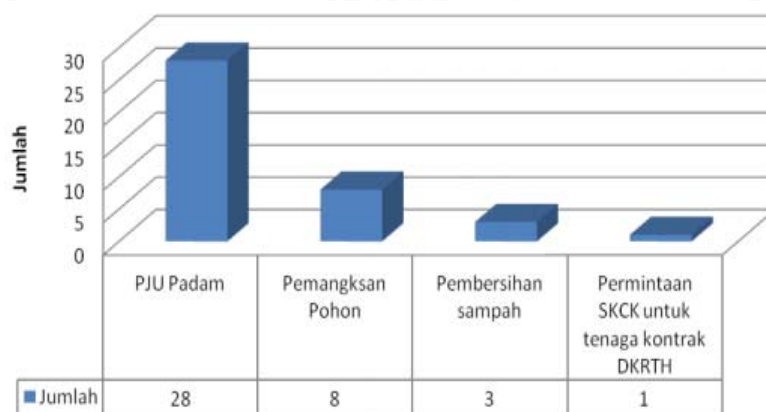


Diagram 3. Jenis keluhan terbanyak yang diterima Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau

Sumber: Dinkominfo.surabaya.go.id

Berdasarkan diagram-diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Januari 2018, media keluhan masyarakat yang paling banyak dipakai adalah Twitter Sapawarga Kota Surabaya. Lebih lanjut, untuk SKPD yang paling banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya. Lebih lanjut, permasalahan yang ditujukan adalah PJU padam.

Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mempunyai rekomendasi berkenaan dengan hal di atas, yakni: Hendaknya paparan data yang telah disampaikan bisa menjadi bahan telaahan bagi instansi-instansi terkait dalam melakukan evaluasi kinerja ataupun membuat rencana kerja tahun depan. Diharapkan, masukan yang masuk nantinya bukan merupakan keluhan yang bersifat destruktif, namun bersifat konstruktif.

Hasil dari pelaksanaan Media Center menurut penulis sendiri adalah dengan adanya Media Center, kinerja pemerintah Kota Surabaya semakin terkontrol dan transparan. Kinerja pemerintah Kota Surabaya tersebut antara lain adalah semua yang terkait dengan urusan pemerintah kota yang termasuk didalamnya adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi-instansi lain seperti (Perusahaan Daerah Air Minum) PDAM, satuan polisi pamong praja (Satpol PP) dan badan-badan/lembaga yang ada di Kota Surabaya.

Media Center berusaha untuk memaksimalkan kinerja pemerintah Kota Surabaya melalui laporan dan keluhan masyarakat yang diterima. Apabila ada masyarakat yang melaporkan tentang kurangnya kinerja salah satu instansi maka pemerintah Kota melalui media center harus berupaya senantiasa memperbaiki kinerjanya agar pelayanan publik yang berjalan bisa terwujud

dengan baik, dan bisa mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Government). Dengan adanya program ini, maka dapat dinilai pelayanan publik lebih efektif dan efisien jika dilihat dari proses/mechanisme program tersebut. Serta tujuan *E-Government* dalam program ini dapat dicapai dengan baik.

Proses selanjutnya yang harus dilakukan adalah membenahi kinerja perangkat daerah/dinas terkait setelah adanya laporan-laporan masyarakat, sehingga kinerja SKPD atau dalam bahasa yang lebih luas pemerintah kota Surabaya, menjadi lebih baik dalam menjalankan tugasnya serta yang pasti dapat melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin.

c. Manfaat dari Pelaksanaan Tugas Media Center

1) Manfaat Jangka Pendek

Adapun manfaat jangka pendek dari Media Center adalah memberikan solusi, jawaban, dan menuntaskan keluhan masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari salah satu Operator Media Center, Tita Ekawati:

“Jika dilihat dari manfaat jangka pendek, Media Center ini bermanfaat untuk menuntaskan laporan/keluhan masyarakat terkait dengan Dinas yang bersangkutan. Seperti keluhan tentang sarana publik yang anggarannya sudah disiapkan, operator mengarahkan dan mendampingi si pelapor sampai keluhan/permintaannya terpenuhi sesuai dengan jalannya anggaran“(Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Selanjutnya manfaat lain yang bisa didapat dari manfaat jangka pendek dengan pernyataan dari salah satu Staf Sie Pengelolaan Informasi Publik, Ulfatur Roiha yang menyatakan:

“Manfaat yang bisa dipetik dari Media Center ini adalah setiap pengaduan yang masuk akan kami jawab dengan memberikan jawaban yang solutif, sehubungan dengan banyaknya laporan yang tidak substantif/tidak berhubungan dengan urusan pemerintah Kota. Diharapkan dengan jawaban yang solutif masyarakat bisa lebih paham dengan fungsi utama Media Center”(Wawancara 14 Februari 2018 10.00 WIB Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya).

Dari dua pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat Media Center jika dilihat dari jangka pendek adalah membantu warga masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan

memenuhi permintaan masyarakat kepada pemerintah serta menjawab keluhan warga dengan memberikan solusi mengenai keluhan mereka.

2) Manfaat Jangka Menengah – Panjang

Manfaat yang bisa didapatkan dari pelaksanaan Media Center antara lain adalah memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya pengaduan yang tidak hanya sekedar pengaduan, tetapi masyarakat juga dapat memberikan solusi, saran, maupun aksi yang membangun bagi kepentingan bersama yang dalam arti kepentingan seluruh masyarakat Kota Surabaya.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Novi Setiowati, selaku Kepala Sie Pengelolaan Informasi Publik yang menyatakan:

“Media Center ini sudah berjalan sejak 2011, dan sejak itu hampir semua kebutuhan masyarakat tentang apa yang menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Surabaya sudah terpenuhi. Dan sekarang banyak masyarakat yang melapor ke Media Center dengan laporan yang tak substantif. Terkadang kami sering menerima komplain/laporan yang biasanya terjadi di lingkungan tempat tinggal warga seperti menerima laporan yang tidak termasuk dalam cakupan kota seperti laporan mengenai gangguan ketentraman dengan tetangganya sendiri. Padahal hal tersebut bukan kewajiban pemerintah, akan tetapi hal tersebut merupakan hubungan antara warga dengan tetangganya sendiri. Seharusnya warga bisa mengatasinya dan tak perlu komplain/lapor kepada Pemkot Surabaya. Karena yang bisa dilaporkan ke Media Center adalah skala Kota, bukan skala lingkungan tempat tinggal/pemukiman. Bila ada permasalahan di lingkungan tempat tinggal bisa dilaporkan kepada RT/RW, kelurahan terkait. Masyarakat seharusnya tidak hanya komplain, tetapi juga harus berpikir bahwasanya seluruh permasalahan yang terjadi di lingkungan bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga menjadi tanggung jawab bersama (masyarakat). Kemudian hal selanjutnya adalah masyarakat bisa memberikan saran yang solutif kepada pemerintah dan berusaha untuk melakukan aksi positif tanpa bergantung sepenuhnya ke pemerintah Kota Surabaya” (Wawancara 14 Februari 2018 10.00 WIB Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya).

Dapat disimpulkan dari pernyataan tersebut bahwa manfaat Media Center dari sisi jangka menengah sampai jangka panjang adalah mengedukasi masyarakat tentang tanggung jawab untuk bersama-sama menjaga lingkungan perkotaan yang bukan hanya tanggung jawab

pemerintah semata dan juga menjadikan masyarakat lebih mandiri, tidak selalu bergantung dengan pemerintah.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik

Pelaksanaan Tugas Media Center dapat dikatakan berjalan dengan baik dan lancar apabila peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sangat tanggap dalam menyikapi keunggulan dan kekurangannya demi pelaksanaan program Media Center. Namun perlu adanya evaluasi secara mendalam mengenai apa yang menjadi keunggulan dan kekurangan tersebut dengan cara mengetahuinya. Berikut adalah faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program Media Center, yaitu :

a. Faktor Pendukung Internal

1) Sumber Daya Manusia yang kompeten

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang berperan sebagai perintis Media Center dan bertanggung jawab atas jalannya program tersebut. Maka dari itu diperlukan Sumber Daya Manusia yang kompeten pada bidangnya masing-masing. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari salah satu operator Media Center, Baihaqi Ma'ruf yang menyatakan:

“Untuk menjadi seorang pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika atau yang lebih khusus, dalam program Media Center diperlukan adanya Sumber Daya Manusia yang professional. Kami telah diberikan pelatihan-pelatihan terkait dengan pelayanan publik. Sesuai dengan kompetensi menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 pasal 1 yang berbunyi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif, dan efisien. Pada tahun 2013, kami pernah mengikuti rangkaian pelatihan tentang metode bagaimana melayani masyarakat dengan baik atau tentang pelatihan komunikasi yang baik itu seperti apa. Maka pelatihan tersebut sangat berguna bagi kami yang berprofesi sebagai operator Media Center yang menerima setiap keluhan/laporan/permintaan yang masuk dari masyarakat” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Selain itu menurut hasil observasi yang saya pantau di lapangan, tidak hanya operator Media Center yang berkompeten. Tetapi pegawai-pegawai lainnya pada bidang yang berbeda seperti bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) dalam Dinas Komunikasi dan Informatika, pegawai dalam bidang tersebut bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing serta menjunjung tinggi profesionalitas dalam pekerjaan.

2) Sarana dan Prasarana yang Memadai

Kemudian yang menjadi persyaratan khusus dalam Media Center ini adalah pentingnya perlengkapan yang memadai guna memperlancar jalannya pelaksanaan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari salah satu Operator Media Center yaitu Rini Edrin Hindarti yang menyatakan:

“Peralatan dan Sarana dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah lengkap dan memadai. Khususnya dalam ruangan Media Center ini semua perlengkapan yang terkait Media Center ini sudah memadai. Seperti peralatan elektronik, koneksi jaringan internet, jaringan telepon, semua sudah terpenuhi dengan baik sehingga jalannya program ini dapat berjalan lancar” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Dan menurut observasi yang saya lihat di lapangan, semua peralatan mengenai sarana dan prasarana sudah sangat memadai. Seperti dalam ruangan Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya, yang didalamnya terdapat semua perlengkapan dalam bekerja. Contohnya seperti mesin fotocopy, komputer, pendingin ruangan, jaringan telepon, serta jaringan internet yang cepat.

b. Faktor Pendukung Eksternal

1) Komunikasi dan Kerjasama antara pihak yang terlibat

Komunikasi yang baik akan menunjang suatu program berjalan dengan baik. Begitupun dengan Media Center, apabila komunikasi yang terjalin dapat terhubung dengan baik oleh beberapa pihak maka juga dapat berjalan dengan lancar. Demikian juga dengan Kerjasama, apabila

kerjasama yang terjalin berjalan dengan baik maka suatu program tersebut juga dapat berjalan dengan baik. Dan hal ini menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan Media Center. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu operator Media Center, Baihaqi Ma'ruf yang mengatakan:

“Komunikasi kami dengan pihak terkait dalam pelaksanaan Media Center berjalan dengan apik, karena jika tidak berjalan dengan baik maka akan menghambat program ini. Komunikasi dan kerjasama kami dengan pihak terkait, yang dalam arti adalah perwakilan dari masing-masing dinas di Kota Surabaya Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) berjalan dengan lancar. Apabila kami menemui suatu keluhan dari masyarakat, kami langsung menghubungi pihak TPKPM untuk berkoordinasi tentang keluhan tersebut dan apabila dari TPKPM dinas terkait sudah menemukan jawaban maka akan langsung kami infokan kepada masyarakat yang melapor tadi” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Jadi Komunikasi dan Kerjasama yang berjalan dengan baik, akan memperlancar jalannya suatu program tersebut. Karena pada dasarnya komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin dengan hubungan dengan pihak manapun agar tujuan dan visi misi yang sama bisa terwujud. Kerjasama juga merupakan faktor penting mengingat suatu program tidak akan berjalan sendiri tanpa melibatkan pihak lain.

c. Faktor Penghambat Internal

1) Informasi yang tidak sampai kepada masyarakat.

Informasi merupakan sebuah pengetahuan yang penting bagi kehidupan masyarakat, oleh sebab itu informasi harus serta merta dapat diakses ataupun diberikan langsung kepada masyarakat. Agar suatu program tidak mengalami *miss communication* atau kesalahpahaman antara pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan salah satu operator Media Center, Baihaqi Ma'ruf yang menyatakan:

“Seluruh pengaduan yang termasuk didalamnya ada permintaan, keluhan, saran, dan laporan dari masyarakat akan langsung kami proses, menindaklanjuti laporan tersebut, hingga memberikan jawaban kepada masyarakat yang melapor. Akan tetapi, informasi yang kami berikan terkadang tidak sampai ke masyarakat yang dalam arti setelah kami memberikan jawaban kepada masyarakat tersebut ada pihak yang belum mengerti dan salah paham dengan jawaban yang kami berikan. Kesalahpahaman itu seperti, padahal kita sudah memberikan jawaban ataupun

menindaklanjuti laporan-laporan yang masuk tetapi ada pihak pelapor(warga) merasa laporannya belum dijawab oleh pemerintah kota Surabaya, sehingga menimbulkan kesalahpahaman” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Pernyataan diatas merupakan bukti bahwa publikasi tentang informasi sangat penting agar tidak terjadi *miss communication* atau kesalahpahaman dengan masyarakat. Dan menurut observasi yang penulis lihat di lapangan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kurang transparan dalam menyampaikan segala informasi tentang keluhan-keluhan yang diterima dan keluhan/laporan/permintaan yang dituntaskan oleh Media Center kepada masyarakat.

d. Faktor Penghambat Eksternal

1) Pengolahan hasil informasi dan data yang memakan waktu

Pengolahan data ataupun informasi merupakan kegiatan yang perlu dilakukan guna memastikan kebenaran data/*data valid*. Namun terkadang dalam pengolahan data tersebut terdapat suatu analisis-analisis yang memerlukan waktu yang tidak sedikit dan akan menghambat jalannya informasi tersebut ke tujuan yang akan diberikan. Dalam hal ini adalah dari dinas terkait yang mempertimbangkan informasi terlebih dahulu sebelum informasi tersebut disampaikan ke operator media center melalui Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat(TPKPM). Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu operator Media Center, Baihaqi Ma'ruf yang mengatakan:

“Informasi dari TPKPM yang terkadang masih ada pertimbangan dari dinas terkait(pertimbangan dinas) yang terkadang informasi tersebut belum dapat dituntaskan dalam waktu dekat otomatis operator media center tidak dapat memberikan jawaban kepada pelapor(warga) yang mengadu ke media center. Misalnya seperti masalah ada proyek yang belum selesai yang ternyata ada masalah internal pada proyek tersebut. Karena sebab itu, pihak dinas terkait belum bisa dan belum berani untuk memberi informasi/jawaban ke operator Media Center. Lalu pihak dinas terkait melalui TPKPM menginfokan bahwa perusahaan/kontraktor tersebut ingkar dan operator menyampaikan ke pelapor(warga) bahwa proyek tersebut tidak terselesaikan karena kontraktor yang mengerjakan proyek tersebut ingkar dan mungkin akan dilanjutkan ke tahun anggaran berikutnya. Jadi, informasi/laporan dari masyarakat yang mengeluh tentang proyek tersebut belum bisa dituntaskan. Dan tidak bisa dituntaskan dalam waktu 24jam” (Wawancara 14 Februari 2018 09.00 WIB Ruang Operator Media Center Kota Surabaya).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak semua keluhan/laporan masyarakat dapat dituntaskan dalam waktu 24jam. Dikarenakan berdasarkan apa yang terjadi di lapangan terkadang kinerja suatu pihak yang terkait dengan dinas tertentu belum dapat menyelesaikan pekerjaannya yang disebabkan oleh beberapa sebab. Dan operator media center dalam hal ini, hanya bisa memberikan informasi kepada masyarakat bahwa keluhan belum bisa dituntaskan karena ada beberapa sebab yang menyebabkan proses penyelesaian macet.

2) Pengolahan data dari pihak yang terlibat belum optimal.

Data merupakan faktor penting dalam suatu program, karena suatu data akan menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tersebut berjalan. Apabila data yang ada tidak sesuai dengan fakta, maka akan menjadi masalah dan akan menghambat jalannya program. Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan Kepala Sie Pengelolaan Informasi Publik, Novi Setiowati:

“Ada beberapa warga yang menanyakan tentang efektivitas program Media Center dan menanyakan data terkait dengan pengguna Media Center yang hanya 0,5% dari total warga Surabaya. hal tersebut dibenarkan, karena tidak semua warga menggunakan Media Center sebagai alat keluh kesah karena pada setiap instansi pelayanan publik yang ada di Surabaya seperti rumah sakit atau puskesmas misalnya, masyarakat biasanya langsung melaporkan keluhannya di instansi tersebut sehingga kami tidak memiliki data terkait dengan laporan masyarakat yang melaporkan keluhan pada instansi tersebut. Kami sudah berkoordinasi dengan instansi terkait untuk membicarakan data laporan masyarakat yang mereka terima. Akan tetapi sampai sekarang data tersebut belum diberikan ke Dinas Komunikasi dan Informatika, yang kemudian menjadi suatu hambatan dalam pengolahan data” (Wawancara 14 Februari 2018 10.00 WIB Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengolahan data dari pihak/instansi terkait sangat penting, karena untuk mengolah dan menginformasikan ke masyarakat tentang proses maupun hasil dari program Media Center.

D. Analisis Data

1. Pelaksanaan Tugas Media Center Dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

a. Mekanisme Pelaksanaan Tugas Media Center

Menurut Setiyawan (2016) program adalah kumpulan dari kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mengarahkan kepada suatu tujuan tertentu dan dapat dinilai tingkat keberhasilan pencapaian kegiatan dalam bentuk program tersebut. Pelaksanaan Media Center merupakan sebuah langkah peningkatan kualitas pelayanan publik yang diprakarsai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Pelaksanaan Media Center dapat dikatakan berhasil apabila telah mencapai tujuan dalam pelaksanaan. Program Media Center ini mempunyai kumpulan kegiatan yang telah direncanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan adalah antara lain koordinasi dengan perangkat daerah terkait dengan membentuk Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) sebagai perwakilan dari perangkat daerah, berkomunikasi dengan masyarakat perihal pengaduan yang akan dilaporkan, menindaklanjuti laporan masyarakat, berkoordinasi dengan TPKPM dinas terkait, dan memberi jawaban kepada masyarakat. Kegiatan-kegiatan tersebut saling berhubungan satu sama lain dan selalu berkesinambungan untuk menuntaskan suatu laporan dari masyarakat. Dan menurut teori program sebelumnya, program media center telah mencapai tujuan dari apa yang telah dilaksanakan dari program ini.

Selanjutnya jika dilihat dari salah satu manfaat *E-Government* menurut Hardiansyah (2011) yaitu Peningkatan kualitas pelayanan, pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi internet. Sesuai dengan itu, program Media Center ini memproses pengaduan masyarakat yang masuk dan akan ditindaklanjuti dalam waktu 24 jam.

b. Pencapaian dan Hasil dari Pelaksanaan Tugas Media Center

Grindle dalam Aneta (2010) mengungkapkan bahwa Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (outcomes), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. hal tersebut sesuai dengan apa yang telah dicapai dan hasil yang diraih pada Program Media Center.

Seperti yang diketahui, pencapaian dalam program media center antara lain adalah masyarakat kota Surabaya semakin berperan aktif dalam memanfaatkan Media Center sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan ataupun saran kepada pemerintah kota Surabaya. Serta mendapatkan apresiasi dari sejumlah masyarakat yang merasa puas dengan program layanan ini, yang artinya kepuasan publik dalam program ini sudah tercapai dan juga program media center berhasil meraih penghargaan *FutureGov* tingkat Asia-Pasifik untuk kategori Data Center.

Sedangkan hasil dari pelaksanaan program ini adalah dengan adanya program Media Center, kinerja pemerintah Kota Surabaya semakin terkontrol dan transparan. Kinerja pemerintah Kota Surabaya tersebut antara lain adalah semua yang terkait dengan urusan pemerintah kota yang termasuk didalamnya adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Sedangkan apabila jika dilihat dari Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik dalam Bab 1 Pasal 1 No.6 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Program Media Center kota Surabaya sudah memenuhi dan sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan oleh pemerintah Jawa Timur.

c. Manfaat dari Pelaksanaan Media Center

Menurut Grindle dalam Aneta (2010) Tingkat keberhasilan kebijakan atau program ditentukan dari tingkat derajat *implementability* dari kebijakan atau program. Yang dalam hal ini Grindle mencantumkan jenis manfaat yang dihasilkan dalam cakupan mengenai tingkat keberhasilan suatu program. Dalam pelaksanaan program Media Center, manfaat yang dapat diambil dibagi menjadi dua bagian yaitu manfaat jangka pendek dan manfaat jangka menengah-panjang.

Manfaat jangka pendek program Media Center adalah memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat sehingga meningkatkan tingkat kepuasan publik. Serta memberikan jawaban yang solutif terhadap pengaduan yang dilaporkan masyarakat kepada Media Center berdasarkan keluhan dari masing-masing masyarakat yang membutuhkan bantuan terhadap informasi tentang kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait pemerintah kota Surabaya.

Adapun manfaat jangka menengah-panjang program Media Center adalah memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga kepentingan bersama dalam lingkungan perkotaan serta mengajarkan kepada masyarakat bahwa pentingnya memikul tanggung jawab bersama yang dalam hal ini tidak hanya pemerintah kota saja yang bertanggung jawab, tetapi masyarakat kota Surabaya juga ikut andil didalamnya. Dalam manfaat jangka menengah-panjang ini, masyarakat juga mendapatkan sebuah pembelajaran bahwa pentingnya saran yang membangun dan aksi sebagai bukti nyata dalam menjaga lingkungan dan pembangunan kota.

Manfaat dari pelaksanaan suatu program merupakan hal yang harus dapat dihasilkan, karena tujuan dari pelaksanaan program tersebut adalah mendapatkan suatu manfaat yang berguna bagi pihak-pihak yang terlibat. Manfaat yang dihasilkan dari Pelaksanaan Media Center ini begitu luas, dari pihak pemerintah kota Surabaya khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri, Perangkat Daerah terkait, hingga masyarakat dapat menikmati hasil dari pelaksanaan program ini.

2. Faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat pada Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

a. Faktor Pendukung Internal

1) Sumber Daya Manusia yang Kompeten

Keberhasilan pelaksanaan media center tidak lepas dari peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkomitmen, professional, dan berkompeten. Seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47) bahwa dimensi kualitas pelayanan publik salah satunya yaitu harus *competence*, yang mewajibkan Sumber Daya Manusia harus menyadari tentang pentingnya tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Artinya dalam melaksanakan suatu program, setiap penyedia layanan dalam memberikan pelayanan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkomitmen dan berkompeten dibidangnya. Hal tersebut juga terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya yang memiliki sumber daya manusia yang berkomitmen, profesional, dan berkompeten pada segala bidang. Khususnya yang menyangkut Media Center juga termasuk didalamnya yang dalam pelaksanaannya Sumber Daya Manusia yang bekerja mempunyai sikap profesional dalam menerima dan menanggapi pengaduan publik.

2) Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasana yang ada di dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bisa dibilang sangat memadai dalam menunjang segala aktivitas pekerjaan. Dari perlengkapan komputer, jaringan internet, jaringan telepon, sampai mesin *photocopy* serta fasilitas pendingin ruangan. Khususnya untuk program Media Center, sarana pendukung yang berupa koneksi internet sudah sangat memadai dengan kecepatan internet yang stabil agar bisa dengan cepat merespon, menerima dan menanggapi pengaduan publik. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip dalam pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, diharapkan tidak ada hambatan dalam aktivitas kerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

b. Faktor Pendukung Eksternal

1) Komunikasi dan Kerjasama antara pihak yang terlibat

Keberhasilan pelaksanaan Media Center tidak lepas dari komunikasi dan kerjasama antara pihak yang terlibat dalam mewujudkan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu pengaduan publik. Komunikasi operator Media Center dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait melalui Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) terjalin dengan baik sehingga apabila ada laporan masuk dari masyarakat segera dikoordinasikan kepada TPKPM untuk menanggapi laporan tersebut. Begitu juga dengan Kerjasama antara operator Media Center dengan dinas terkait melalui TPKPM, dapat terorganisir dengan baik. Sehingga dalam menanggapi laporan dari masyarakat dapat segera ditindaklanjuti.

Hal tersebut sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47) yaitu *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

c. Faktor Penghambat Internal

1) Informasi yang tidak sampai kepada masyarakat

Terjadinya *miss communication* antara pihak Media Center terhadap Masyarakat (pelapor) membuat informasi yang telah diberikan tidak sampai kepada masyarakat. Adanya kesalahpahaman antara operator media center dan pelapor, membuktikan bahwa publikasi suatu informasi sangat penting agar bisa diterima dengan baik oleh masyarakat (pelapor).

Hal tersebut tidak sesuai dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:47) yakni, *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

d. Faktor Penghambat Eksternal

1) Pengolahan hasil informasi dan data yang memakan waktu

Pengelolaan informasi dan data memang sangat penting dalam Pelaksanaan Media Center, keterlibatan pihak dinas terkait sangat penting dalam pelaksanaannya. Tetapi terkadang suatu informasi/data tidak dapat langsung diolah dan diberikan kepada operator Media Center untuk disampaikan ke masyarakat. Seperti kasus proyek perumahan, proyek pembangunan jalan, dan lain-lain. Untuk kasus seperti itu, dinas terkait harus berkoordinasi dengan pihak kontraktor yang bertanggung jawab terhadap proyek tersebut dan terkadang proyek terdapat kendala sehingga harus dihentikan/ditunda pengerjaannya proyek tersebut. Koordinasi yang dilakukan antara dinas

terkait dengan pihak yang terlibat itulah yang menjadi hambatan dalam pengolahan informasi dan data, serta membutuhkan waktu yang lama.

2) Pengelolaan data dari pihak yang terlibat belum optimal

Seringkali kendala yang dihadapi dalam sebuah kebijakan atau program bukan berasal dari instansi yang menjadi pusat program, tetapi disebabkan oleh instansi pendukung yang kurang adaptif dalam mendukung jalannya program tersebut. Dalam Program Media Center pengelolaan dan rekapitulasi data sangat diperlukan untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang laporan-laporan/pengaduan yang masuk mengenai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Surabaya. Tetapi terkadang Dinas Komunikasi dan Informatika sedikit kesulitan dalam merekap laporan/pengaduan warga mengenai SKPD kota Surabaya dikarenakan karena dinas/instansi tersebut belum menyerahkan data dan informasi kepada pihak Dinas Komunika dan Informatika kota Surabaya sehingga rekapitulasi data hanya berjalan pada laporan/pengaduan masyarakat yang masuk melalui Media Center saja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan mengenai Pelaksanaan Tugas Media Center Dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa.

1. Pelaksanaan Tugas Media Center dalam Menerima dan Menanggapi Pengaduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
 - a. Mekanisme dari pelaksanaan Media Center adalah Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke personel Tim Pelayanan Keluhan Pengaduan Masyarakat (TPKPM) yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu 1x24 jam. Semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan Media Center harus cepat tanggap dalam menerima dan menanggapi pengaduan publik sehingga keluhan masyarakat dapat dengan cepat untuk dituntaskan.
 - b. Pencapaian dan Hasil dari pelaksanaan Media Center adalah dengan adanya Media Center, masyarakat kota Surabaya semakin berperan aktif dalam memanfaatkan Media Center sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan ataupun saran kepada pemerintah kota Surabaya. Dengan ini, pencapaian pelaksanaan Media Center dapat dikatakan berhasil dalam menerima dan menanggapi pengaduan publik. Hasil dari pelaksanaan Media Center adalah kepuasan publik dapat terpenuhi dengan baik yang terbukti dengan adanya

apresiasi warga serta memperoleh penghargaan *FutureGov* tingkat Asia-Pasifik kategori Data Center.

- c. Adapun manfaat dari pelaksanaan Media Center dapat dibagi menjadi dua yaitu manfaat jangka pendek dan jangka menengah – panjang. Manfaat jangka pendek dari pelaksanaan Media Center ini bermanfaat untuk menuntaskan laporan/keluhan masyarakat terkait dengan Dinas/SKPD yang bersangkutan dan memberikan jawaban yang solutif atas apa yang dilaporkan masyarakat kepada Media Center. Sedangkan untuk manfaat jangka menengah – panjang dari program Media Center ini adalah memberikan edukasi kepada masyarakat.
2. Faktor-faktor pendukung keberhasilan Pelaksanaan Tugas Media Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya diantaranya adalah: 1) sumber daya manusia yang berkompeten; 2) sarana dan prasarana yang memadai; 3) komunikasi dan kerjasama antar pihak yang terlibat.
3. Permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan Media Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya diantaranya adalah: 1) informasi yang tidak sampai kepada masyarakat; 2) pengolahan hasil informasi dan data yang memakan waktu; 3) pengelolaan data dari pihak yang terlibat belum optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pelaksanaan tugas Media Center pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Disebabkan adanya informasi yang tidak sampai kepada masyarakat, perlu adanya publikasi informasi secara jelas kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman antara operator media center dengan masyarakat (pelapor).
2. Disebabkan adanya pengolahan hasil informasi dan data yang memakan waktu pada pihak yang terlibat, dalam hal tersebut adalah dinas/SKPD terkait. Perlu adanya pengawasan dan koordinasi yang aktif dan berkelanjutan dengan pihak yang terlibat/kontraktor dengan dinas/SKPD terkait.
3. Disebabkan adanya masalah pengelolaan data dari pihak yang terlibat belum optimal, maka dari itu perlu adanya pengelolaan data yang optimal pada instansi terkait termasuk instansi pelayanan publik seperti Rumah Sakit, puskesmas, pelayanan perizinan, dan instansi-instansi layanan publik lain yang bertujuan agar rekapitulasi data mengenai hasil laporan/pengaduan masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika tidak terhambat dan dapat dipublikasikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.

Aneta, Asna. 2010. *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Keimiskinan Perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo*. Gorontalo: Jurnal administrasi Publik. Vol. 1.

Chen., Yu-che dan James Perry. 2003. *Outsourcing for E-Government: Managing for Success, Public Performance & Management Review*. Vol.26 No.4, June 2003.

Darmadi, Damai. Sudikin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. 2018, Januari. Analisis Keluhan Masyarakat Januari 2018. Diakses 15 Februari 2018 pada pukul 19.00 WIB. <https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=produk&tipe=101>

_____. Renstra Dinkominfo 2010-2015. Diakses 15 februari 2018 pada pukul 18.30 WIB. <https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=29>

Habibullah. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government di Kabupaten Jember*.

Handinoto. 1996. *Perkembangan Kota dan Arsitektur Kolonial Belanda di Surabaya 1870-1940*. Yogyakarta: Andi.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Konsep & Aplikasi E-Business*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2004. *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014, 4 Juni. Sapa Warga Kota Surabaya Melalui Media Center. Diakses 17 November 2017 pada pukul 17.00 WIB. <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/2533-sapa-warga-kota-surabaya-melalui-media-center>

Kountur, R. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.

Manila, LGK. 1996. *Praktek Manajemen Pemerintahan Dalam Negeri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Miles, Huberman dan Saldana. (1994). *Qualitative data analysis: An Expanded Sourcebook* (2rd ed.).

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

_____. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, H. Hadari. 1983. *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi, Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.

Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Nugroho, Eko. 2010. *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: Konsep, Aplikasi, dan Perkembangan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Pasanda, Laurensius J. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Konerja Pegawai Negeri di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.

Setiyawan, Danang Agung. 2016. *Implementasi Program Pemasaran Pariwisata Dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Pada Objek Pantai Pulau Merah*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.

Siagian, Sondag P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suaedi, Falih; Wardianto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Surabaya.go.id. 2015, 13 Januari. Media Center, Wadah Pengaduan Publik yang Diapresiasi Secara Internasional. Diakses 17 Novermber 2017 pada pukul 17.00 WIB.
<http://www.surabaya.go.id/berita/3892-media-center--wadah-pengaduan-publik-yang-diapresiasi-secara-internasional>

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Taufiq, Rohmat. 2003. *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang – Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN I

SURAT IZIN PENELITIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA


KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKANTINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 19028 /UN10.F03.11.11/PN/2017

Lampiran : -

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Dinas Komunikasi dan Informatika
Jl. Jimerto No. 25-27,
Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/bagi mahasiswa :

Nama : Azmi Aziz Al-Muzis
Alamat : Jl. Babadan Rukun 8/24 Surabaya, Jawa Timur
NIM : 145030100111041
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tema : Strategi Pemerintah Melalui Media Center Untuk Menerima dan Menanggapi Aspirasi Publik
Lamanya : 2 (dua) bulan
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 27 Desember 2017

a.p. Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

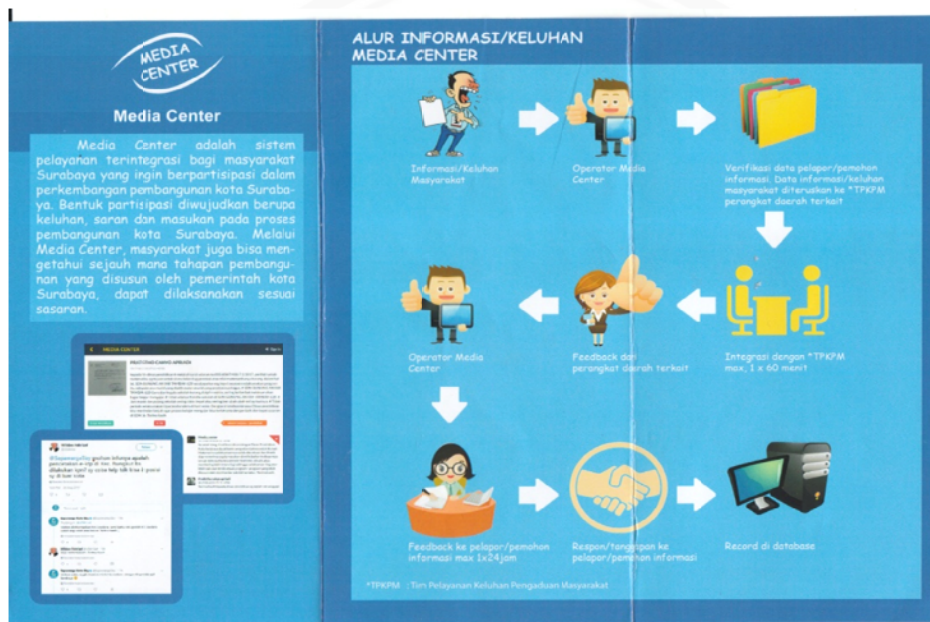


Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 19690524 200212 2 002

LAMPIRAN II
LIFLET RESMI MEDIA CENTER DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

CONTACT US		 MEDIA CENTER Media Center <i>Responsif. Integratif. Informatif</i>
	(031) 5456290 0800 140 4122	
	0812 3025 7000	
	www.surabaya.go.id	
	mediacenter@surabaya.go.id	
	Sapawarga Kota Surabaya	
	@sapawargaSby	
	@sapawargasby	
	(031) 5463435	
	Sapawarga Kota Surabaya	





LAMPIRAN III

DOKUMENTASI PENELITIAN



Ruangan Pelayanan Media Center



Sesi wawancara dan *sharing* peneliti dengan operator Media Center

Pedoman Wawancara

A. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

1. Apa peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan media center?

2. Bagaimana awal mula terbentuknya Media Center?
3. Apa pencapaian/target yang ingin dicapai?
4. Apa saja hasil yang didapat dari pelaksanaan?
5. Apa saja manfaat yang bisa didapatkan dari Media Center ini?
6. Apa saja faktor pendukung jika dilihat dari sisi internal maupun eksternal?
7. Apa saja faktor penghambat jika dilihat dari sisi internal maupun eksternal?

B. Operator Media Center

1. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan Media Center?
2. Bagaimana proses/mekanisme pelaksanaan Media Center?
3. Apa pencapaian/target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Media Center?
4. Siapa saja dari kalangan masyarakat yang menggunakan Media Center?
5. Apa saja hasil yang didapat dari pelaksanaan Media Center?
6. Apa saja faktor pendukung jika dilihat dari sisi internal maupun eksternal?
7. Apa saja faktor penghambat jika dilihat dari sisi internal maupun eksternal?

CURRICULUM VITAE PENULIS**A. Identitas Diri**

Nama : Azmi Aziz Al Muzis
Tempat, Tgl Lahir : Surabaya, 13 Januari 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat di Malang : Griya Saxophone kav.48, Tunggulwulung, Kota Malang
Alamat asal : Jl. Babadan Rukun 8/24, Krembangan, Surabaya
NIM : 145030100111041
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Administrasi/Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Brawijaya
No. Telepon : 081336458124
Alamat E-mail : azmiaziz07@gmail.com

**B. Riwayat Pendidikan Formal**

No.	Pendidikan Formal	Tahun
1.	TK AL-HIDAYAH Surabaya	2000-2002

2.	MI AL-HIDAYAH Surabaya	2002-2008
3.	SMP NEGERI 7 Surabaya	2008-2011
4.	SMA NEGERI 8 Surabaya	2011-2014
5.	S-1 Prodi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya	2014-2018

C. Pengalaman Berorganisasi

No.	Posisi	Organisasi	Tahun
1.	Staff Divisi Musik	Unit Aktivitas Band Universitas Brawijaya	2015
2.	Staff Divisi Player	Administration Music Club FIA UB	2016
3.	Staff Divisi Humas	Administration Music Club FIA UB	2017

D. Pengalaman Kepanitiaan

No.	Posisi	Kepanitiaan	Tahun
1.	Staff Divisi Keamanan	Kharisma Jazz Festival Universitas Brawijaya	2016